



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

VAGNER DALBOSCO

**MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA DA INFORMAÇÃO NO PARLAMENTO:
Estudo de caso da Assembléia Legislativa de Santa Catarina**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

**Florianópolis
2010**

VAGNER DALBOSCO

**MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA DA INFORMAÇÃO NO PARLAMENTO:
Estudo de caso da Assembléia Legislativa de Santa Catarina**

Dissertação de mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientador: Prof. Angel Freddy Godoy Viera, Dr. Eng.

Área de concentração: Gestão da Informação.

Linha de pesquisa: Fluxos de Informação.

**Florianópolis
2010**

Catálogo na fonte pela Biblioteca Universitária
da
Universidade Federal de Santa Catarina

D137m Dalbosco, Vagner
Mediação tecnológica da informação no parlamento
[dissertação] : estudo de caso da Assembléia Legislativa de
Santa Catarina / Vagner Dalbosco ; orientador, Angel Freddy
Godoy Viera. - Florianópolis, SC, 2010.
304 p.: il., grafs., tabs.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa
Catarina, Centro de Ciências da Educação. Programa de Pós-
Graduação em Ciência da Informação.

Inclui bibliografia

1. Ciência da informação. 2. Comunicação científica.
3. Fluxo da informação. 4. Tecnologia – Serviços de
informação. 5. Câmaras legislativas – Florianópolis (SC).
I. Viera, Angel Freddy Godoy. II. Universidade Federal de
Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Ciência da
Informação. III. Título.

CDU 02

VAGNER DALBOSCO

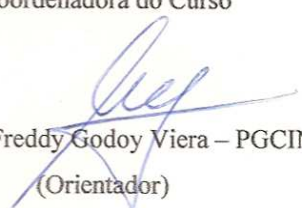
**MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA DA INFORMAÇÃO NO
PARLAMENTO: ESTUDO DE CASO DA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DE SANTA CATARINA**

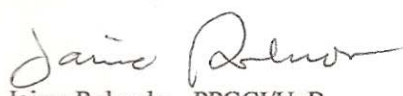
Esta Dissertação foi julgada adequada para obtenção do Título de Mestre em Ciência da Informação, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina.

**APROVADA PELA COMISSÃO EXAMINADORA
EM FLORIANÓPOLIS, 28 DE DEZEMBRO DE 2010**

Profa. Lígia Maria Arruda Café, Dra.

Coordenadora do Curso


Prof. Dr. Angel Freddy Godoy Viera – PGCIN/UFSC
(Orientador)


Prof. Dr. Jaime Robredo – PPGCI/UnB


Profa. Dra. Magda Teixeira Chagas – PGCIN/UFSC

À minha família, especialmente à minha companheira Daiane, que sempre acreditou e apoiou cada etapa deste importante projeto pessoal e profissional. Esta conquista também é de vocês.

AGRADECIMENTOS

Esta dissertação é uma conquista coletiva de todos aqueles, pessoas físicas e jurídicas, que compreenderam e apoiaram este projeto, aos quais agradeço, em especial:

Ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), por permitir o aprofundamento dos meus estudos e a ampliação dos meus horizontes a partir da pesquisa.

Ao meu orientador, Professor Doutor Angel Freddy Godoy Viera, por ter acreditado na minha proposta e contribuído para seu aperfeiçoamento ao longo deste processo, sempre compreendendo minhas limitações.

Ao corpo docente do PGCIN, em especial aos professores Francisco das Chagas de Souza, Edna Lúcia da Silva e Ursula Blattmann, além dos colegas de turma, que com seus conhecimentos enriqueceram meu aprendizado.

À banca examinadora desta dissertação: professora Dra. Magda Teixeira Chagas (UFSC) e professor Dr. Jaime Robredo (UNB), pela atenção dedicada à leitura e análise, bem como pelas sugestões visando o aperfeiçoamento deste trabalho.

Ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento (EGC/UFSC), onde pude iniciar meus estudos na pós-graduação.

À direção e funcionários da Assembléia Legislativa de Santa Catarina, especialmente os servidores Neroci Raupp, Nazarildo Knabben, Lucia Helena Vieira, Maria Luiza Dalbosco e Carlos Crespo Luz, que não apenas auxiliaram na execução desta pesquisa no ambiente da instituição, como também estimularam sua realização e reafirmaram a importância da mesma para o parlamento catarinense.

À minha companheira Daiane Ganzer, pelo apoio e compreensão que só um grande amor pode justificar.

À minha mãe Marizete Pavan e à minha irmã Manuelle Dalbosco, mesmo distantes, pela motivação constante.

Aos meus colegas de trabalho, em especial ao deputado Pedro Uczai, pelo incentivo aos estudos e compreensão às minhas ausências.

A todas as pessoas que, mesmo não mencionadas, contribuíram direta ou indiretamente para a concretização deste projeto, muito obrigado.

Em praticamente todas as organizações, a informação é influenciada a cada minuto pelo poder, pela política e pela economia. [...] Na verdade, o gerenciamento da informação pode ser utilizado tanto para distribuir o poder como para centralizá-lo.

(Thomas H. Davenport)

RESUMO

DALBOSCO, Vagner. **Mediação tecnológica da informação no parlamento**: estudo de caso da Assembléia Legislativa de Santa Catarina. 2010, 304f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

Considerando o crescente uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) pelas instituições parlamentares em todo o mundo, esta dissertação tem o objetivo de analisar o fluxo de informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina, com foco no uso de TIC para a mediação informacional. Metodologicamente, a pesquisa é qualitativa e descritiva, sendo que a coleta de dados ocorreu por meio de questionários aplicados aos funcionários e de entrevistas feitas com os coordenadores/diretores dos três setores que compuseram a amostra do estudo: Coordenadoria de Informações; Diretoria de Tecnologia e Informações; e Diretoria de Comunicação Social. Tendo como base um modelo de fluxo de informação adaptado metodologicamente para a temática dessa dissertação, é feita a análise categorial com base nas seguintes variáveis: fontes de informação; canais de informação; tratamento da informação; necessidades de informação; barreiras de acesso à informação; e percepção sobre as TIC disponíveis na instituição para acessar e compartilhar informação. Baseado no conceito de e-parlamento, a pesquisa constatou que a Assembléia Legislativa de Santa Catarina carece de uma política integrada e estratégica no sentido de promover a mediação tecnológica da informação no ambiente interno da instituição, fato este que contribui para a fragmentação das informações e dificuldades quanto ao seu acesso e uso por parte do usuário. Como consequência, há uma recorrência significativa dos usuários a recursos informais de mediação para suprir suas necessidades de informação. Isso inclui os recursos tecnológicos, que em sua maioria não estão disponíveis para o acesso integrado pelo conjunto da instituição e não atendem às necessidades dos diferentes usuários da organização no que tange a mediação da informação. Considerando ainda o uso significativo de fontes e canais humanos e impressos em muitos

processos internos, conclui-se que a Assembléia Legislativa de Santa Catarina tem um longo caminho a percorrer para alcançar a transparência, acessibilidade, responsabilidade e eficácia inerente aos parlamentos eletrônicos no que tange a mediação tecnológica da informação. Espera-se que, a partir deste estudo, o parlamento catarinense possa repensar seu fluxo informacional interno com foco no uso das TIC, e assim avançar na implementação de uma política de informação e comunicação. Além disso, sugere-se novos estudos que permitam aprofundar a compreensão teórica e metodológica desta problemática ainda pouco explorada pela Ciência da Informação no âmbito do parlamento.

Palavras-chave: Mediação da informação. Fluxo de informação. Tecnologias de Informação e Comunicação. Parlamento. Assembléia Legislativa de Santa Catarina.

ABSTRACT

DALBOSCO, Vagner. **Technological mediation of information in parliament:** A case study of the Legislative Assembly of Santa Catarina. 2010, 304 f. Dissertation (Masters in Information Science) - Center for Educational Sciences, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

Considering the increasing use of Information and Communication Technology (ICT) by parliamentary institutions in the world, this thesis aims to analyze the flow of information in the internal environment of the Legislative Assembly of Santa Catarina, focusing on the use of ICT for informational mediation. Methodologically, the research is qualitative and descriptive, and the data was collected through questionnaires given to staff, and from interviews with the coordinators / directors of the three sectors that comprised the study sample: Coordinator of Information, Information and Technology Directorate, and Directorate of Social Communication. It is based on an information flow model methodologically adapted to the theme of this dissertation, and the categorical analysis is made based on the following variables: information sources, information channels, information processing, information necessities, barriers to the access of information, and awareness of the ICT available at the institution for accessing and sharing information. Based on the concept of an e-parliament, the research found that the Legislative Assembly of Santa Catarina lacks an integrated and strategic policy to promote the technological mediation of information in the internal environment of the institution, and this fact contributes to the fragmentation of information and difficulties in its access and use by the user. Consequently, there is a significant recurrence by users of informal mediation resources to meet their information needs. This includes the technological resources, which for the most part are unavailable for integrated access by all of the institution and do not meet the needs of different users within the organization regarding the mediation of information. Also considering the significant use of human sources and channels, and printed materials in many internal processes, it is concluded that the Legislative Assembly of Santa Catarina has a long way to go to achieve the transparency,

accessibility, accountability and efficiency inherent in electronic parliaments in regards to technological mediation of information. It is hoped that from this study, the parliament of Santa Catarina can rethink its internal information flow with a focus on ICT use, and in this way, advance in the implementation of an information and communication policy. Moreover, further studies are suggested to deepen understanding of theoretical and methodological problems still little explored by Information Science within the parliament.

Keywords: Mediation of information. Information flow. Information and Communication Technology. Parliament. Legislative Assembly of Santa Catarina.

RESUMO

DALBOSCO, Vagner. **Mediación tecnológica de la información en el parlamento:** estudio del caso de la Asamblea Legislativa de Santa Catarina. 2010, 304f. Disertación (Maestrado en Ciencia de la Información) – Centro de Ciencias de la Educación, Universidad Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

Considerando el creciente uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por las instituciones parlamentarias en todo el mundo, ésta disertación tiene el objetivo de analizar el flujo de información en el ambiente interno de La Asamblea Legislativa de Santa Catarina, con enfoque en el uso de las TIC para la mediación de información. Metodológicamente, La búsqueda es cualitativa y descriptiva, siendo que la colecta de datos ocurrió por medio de cuestionarios aplicados a los funcionarios y de entrevistas hechas con los coordinadores/directores de los tres sectores que componen la muestra del estudio: Coordinación de Informaciones, Directoria de Tecnología e Informaciones y Directoria de Comunicación Social. Teniendo como base un modelo de flujo de información adaptado metodológicamente para la temática de esa disertación, para ello es realizado el análisis categórico con base en las siguientes variables: fuentes de información; canales de información; tratamiento de la información; necesidades de información; barreras de acceso a información; y percepción sobre las TIC disponibles en la institución para acceder y compartir información. Basado en el concepto del parlamento, la búsqueda reveló que La Asamblea Legislativa de Santa Catarina carece de una política integrada y estratégica en el sentido de promover la mediación tecnológica de la información en el ambiente interno de la institución, éste hecho contribuye para la fragmentación de las informaciones y dificultades en cuanto a su acceso y uso por parte del usuario. Como consecuencia, hay una recurrencia significativa de los usuarios a recursos informales de mediación para satisfacer sus necesidades de información. Eso incluye los recursos tecnológicos, que en su mayoría no están disponibles para el acceso integrado por el conjunto de la

institución y no atiende las necesidades de los diferentes usuarios de la organización con lo que respecta a la mediación de la información. Considerando aún el uso significativo de fuentes y canales humanos e impresos en muchos procesos internos, llegando a la conclusión de que La Asamblea Legislativa de Santa Catarina tiene un largo camino por recorrer para alcanzar la transparencia, accesibilidad, responsabilidad y eficacia inherente a los parlamentos electrónicos en lo que respecta a la mediación tecnológica de la información. Se espera que, a partir de este estudio, el parlamento catarinense pueda repensar su flujo informacional interno con enfoque en el uso de las TIC, y así avanzar en la implementación de una política de información y comunicación. Además, se sugieren nuevos estudios que permitan profundizar La comprensión teórica y metodológica de ésta problemática aún poco explorada por la Ciencia de la Información en el ámbito del parlamento.

Palabras claves: Mediación de la información. Flujo de información. Tecnologías de Información y Comunicación. Parlamento. Asamblea Legislativa de Santa Catarina.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tarefas do Processo de Gerenciamento de Informações de McGee e Prusak (1994).....	52
Figura 2 - Ciclo da Gestão de Informação proposto por Choo.....	53
Figura 3 - Processo de gerenciamento da informação de Davenport.....	54
Figura 4 - Modelo proposto por Beal para representar o fluxo da informação nas organizações.....	55
Figura 5 - Ciclo da informação ou modelo social de Le Coadic.....	56
Figura 6 - Fluxo de informação multiorientado de Barreto.....	57
Figura 7 - Fluxo interno e os fluxos extremos da informação.....	58
Figura 8 - Modelo de fluxo de informação adaptado à temática da pesquisa.....	105
Figura 9 - Síntese do fluxo informacional no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina entre as três áreas que tratam da gestão da informação na instituição.....	251

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Sexo dos profissionais que atuam nos setores pesquisados.....	137
Gráfico 2 - Faixa etária dos respondentes.....	138
Gráfico 3 - Grau de escolaridade dos respondentes (total).....	139
Gráfico 4 - Grau de escolaridade dos respondentes (por setor).....	140
Gráfico 5 - Tempo de serviço na Assembleia Legislativa (total).....	141
Gráfico 6 - Tempo de serviço na Assembleia Legislativa (por setor).....	142
Gráfico 7 - Vínculo empregatício dos respondentes (total).....	142
Gráfico 8 - Vínculo empregatício dos respondentes (por setor).....	143
Gráfico 9 - Critérios de escolha das fontes de informação (Coordenadoria de Informações).....	152
Gráfico 10 - Critérios de escolha dos Canais de informação (Coordenadoria de Informações).....	157
Gráfico 11 - Recursos usados para identificar as necessidades de informação pela Coordenadoria de Informações.....	165
Gráfico 12 - Ações realizadas quando uma informação não é encontrada pela Coordenadoria de Informações.....	167
Gráfico 13 - Grau de satisfação da Coordenadoria de Informações em relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações internamente na Alesc.....	170

Gráfico 14 - Critérios de escolha das Fontes de Informação (Diretoria de Tecnologia e Informações).....	179
Gráfico 15 - Critérios para a escolha dos canais de informação (Diretoria de Tecnologia e Informações).....	183
Gráfico 16 - Recursos usados para identifica as necessidades de informação pela Diretoria de Tecnologia e Informações.....	191
Gráfico 17 - Ações realizadas quando uma informação não é encontrada pela Diretoria de Tecnologia e Informações.....	193
Gráfico 18 - Grau de satisfação da Diretoria de Tecnologia e Informações em relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações internamente na Alesc.....	197
Gráfico 19 - Critérios de escolha das fontes de informação (Diretoria de Comunicação Social).....	206
Gráfico 20 - Critérios de escolha dos canais de informação (Diretoria de Comunicação Social).....	211
Gráfico 21 - Recursos usados para identificar as necessidades de informação pela Diretoria de Comunicação Social.....	220
Gráfico 22 - Ações realizadas quando uma informação não é encontrada pela Diretoria de Comunicação Social.....	223
Gráfico 23 - Grau de satisfação da Diretoria de Comunicação Social em relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações internamente na Alesc.....	227

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diferentes definições para dado, informação e conhecimento.....	49
Quadro 2 - Diferentes classificações para Fontes de Informação.....	62
Quadro 3 - Diferentes classificações para Canais de Informação e Comunicação.....	65
Quadro 4 - Principais funções do Poder Legislativo.....	75
Quadro 5 - Fontes de informação relevantes para a pesquisa, segundo a classificação de Choo (2003).....	110
Quadro 6 - Critérios utilizados para a escolha das fontes de informação.....	111
Quadro 7 - Canais de informação relevantes para a pesquisa, segundo a classificação de Choo (2003).....	113
Quadro 8 - Recursos utilizados para tratar (organizar) a informação coletada considerados relevantes para a pesquisa.....	114
Quadro 9 - Recursos utilizados para armazenar a informação coletada considerados relevantes para a pesquisa.....	115
Quadro 10 - Produtos de informação desenvolvidos a partir da informação organizada e/ou armazenada.....	116
Quadro 11 - Recursos para identificar as necessidades de informação considerados relevantes para a pesquisa.....	117
Quadro 12 - Barreiras de acesso às informações relevantes para a pesquisa, segundo a classificação proposta por Kunsch (2003).....	118

Quadro 13 - TIC consideradas relevantes para a pesquisa.....	119
Quadro 14 - Recursos a serem implantados ou aperfei- çoados para melhorar o acesso e o compartilhamento de informações na Assembleia Legislativa, considerados relevantes para a pesquisa.....	120
Quadro 15 - Atribuições da Coordenadoria de Informações.....	130
Quadro 16 - Atribuições da Diretoria de Tecnologia e Informações e suas coordenadorias.....	133
Quadro 17 - Atribuições da Diretoria de Comunicação Social e suas coordenadorias.....	136
Quadro 18 – Síntese do fluxo de informação identificado na Coordenadoria de Informações.....	174
Quadro 19 - Síntese do fluxo de informação identificado na Diretoria de Tecnologia e Informações.....	201
Quadro 20 - Síntese do fluxo de informação identificado na Diretoria de Comunicação Social.....	231
Quadro 21 – Detalhamento dos resultados a partir dos questionários e entrevistas aplicadas.....	232

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Número de questionários entregues e devolvidos (total e por setor).....	129
Tabela 2 - Funções dos respondentes (por setor).....	145
Tabela 3 – Grau de relevância das fontes de informação (Coordenadoria de Informações).....	149
Tabela 4 - Grau de dificuldade no acesso às fontes de informação (Coordenadoria de Informações).....	151
Tabela 5 – Grau de utilização dos canais para obter informação (Coordenadoria de Informações).....	154
Tabela 6 – Grau de utilização dos canais para repassar informação (Coordenadoria de Informações).....	156
Tabela 7 – Grau de utilização dos recursos para tratar (organizar) informações pela Coordenadoria de Informações.....	158
Tabela 8 – Grau de utilização dos recursos para armazenar informações pela Coordenadoria de Informações.....	159
Tabela 9 – Frequência na elaboração de produtos de informação pela Coordenadoria de Informações.....	161
Tabela 10 - Setores onde há informações mais relevantes para a Coordenadoria de Informações.....	162
Tabela 11 - Setores que mais solicitam informações para a Coordenadoria de Informações.....	163
Tabela 12 – Frequência com que são consideradas as necessidades.....	164

Tabela 13 - Frequência com que são encontradas dificuldades no acesso às informações internas pela Coordenadoria de Informações.....	165
Tabela 14 – Barreiras de acesso à informação encontradas pela Coordenadoria de Informações.....	166
Tabela 15 - Setores onde a Coordenadoria de Informações tem mais facilidade para obter informações.....	168
Tabela 16 - Setores onde a Coordenadoria de Informações tem mais dificuldade para obter informações.....	169
Tabela 17 – Melhorias a serem implantadas para o compartilhamento de informações no ambiente interno da Alesc, segundo a Coordenadoria de Informações.....	172
Tabela 18 - Grau de relevância das fontes de informação (Diretoria de Tecnologia e Informações).....	176
Tabela 19 - Grau de dificuldade no acesso às fontes de informação (Diretoria de Tecnologia e Informações).....	178
Tabela 20 – Grau de utilização dos canais para obter informação (Diretoria de Tecnologia e Informações).....	181
Tabela 21 – Grau de utilização dos canais para repassar informação (Diretoria de Tecnologia e Informações).....	182
Tabela 22 - Grau de utilização dos recursos para tratar (organizar) informações pela Diretoria de Tecnologia e Informações.....	184
Tabela 23 - Grau de utilização dos recursos para armazenar informações pela Diretoria de Tecnologia e Informações.....	185
Tabela 24 - Frequência na elaboração de produtos de informação pela Diretoria de Tecnologia e Informações.....	186

Tabela 25 - Setores onde há informações mais relevantes para a Diretoria de Tecnologia e Informações.....	188
Tabela 26 - Setores que mais solicitam informações para a Diretoria de Tecnologia e Informações.....	189
Tabela 27 – Frequência com que são consideradas as necessidades de informação de outros setores para a elaboração de um produto de informação.....	190
Tabela 28 - Frequência com que são encontradas dificuldades no acesso às informações internas pela Diretoria de Tecnologia e Informações.....	191
Tabela 29 - Barreiras de acesso à informação encontradas pela Diretoria de Tecnologia e Informações.....	192
Tabela 30 - Setores onde a Diretoria de Tecnologia e Informações tem mais facilidade para obter informações.....	195
Tabela 31 - Setores onde a Diretoria de Tecnologia e Informações tem mais dificuldade para obter informações.....	196
Tabela 32 – Melhorias a serem implantadas para o compartilhamento de informações no ambiente interno da Alesc, segundo a Diretoria de Tecnologia e Informações.....	199
Tabela 33 – Grau de relevância das fontes de informação (Diretoria de Comunicação Social).....	203
Tabela 34 – Grau de dificuldade no acesso às fontes de informação (Diretoria de Comunicação Social).....	205
Tabela 35 - Grau de utilização dos canais para obter informação (Diretoria de Comunicação Social).....	208
Tabela 36 - Grau de utilização dos canais para repassar informação (Diretoria de Comunicação Social).....	210

Tabela 37 - Grau de utilização dos recursos para tratar (organizar) informações pela Diretoria de Comunicação Social.....	212
Tabela 38 - Grau de utilização dos recursos para armazenar informações pela Diretoria de Comunicação Social.....	214
Tabela 39 - Frequência na elaboração de produtos de informação pela Diretoria de Comunicação Social.....	215
Tabela 40 - Setores onde há informações mais relevantes para a Diretoria de Comunicação Social.....	217
Tabela 41 - Setores que mais solicitam informações para a Diretoria de Comunicação Social.....	218
Tabela 42 - Frequência com que são consideradas as necessidades de informação de outros setores para elaborar produtos de informação pela Diretoria de Comunicação Social.....	219
Tabela 43 - Frequência com que são encontradas dificuldades no acesso às informações internas pela Diretoria de Comunicação Social.....	221
Tabela 44 - Barreiras de acesso à informação encontradas pela Diretoria de Comunicação Social.....	222
Tabela 45 - Setores onde a Diretoria de Comunicação Social tem mais facilidade para obter informações	224
Tabela 46 - Setores onde a Diretoria de Comunicação Social tem mais dificuldade para obter informações.....	226
Tabela 47 - Melhorias a serem implantadas para o compartilhamento de informações no ambiente interno da Alesc, segundo a Diretoria de Comunicação Social.....	229

LISTA DE SIGLAS

AL	– Assembléia Legislativa
Alesc	– Assembléia Legislativa do Estado de Santa Catarina
CDOCJ	– Centro de Documentação de Jornalismo
CERDP	– Centro Europeu de Pesquisa e Documentação
CONeGOV	– Conferência Sul-Americana em Ciência e Tecnologia Aplicada ao Governo Eletrônico
e-Gov	– Governo Eletrônico
e-Parlamento	– Parlamento Eletrônico
Enancib	– Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
NTIC	– Novas Tecnologias de Informação e Comunicação
ProcLegis	– Sistema de Acompanhamento do Processo Legislativo
TI	– Tecnologia de Informação
TIC	– Tecnologia de Informação e Comunicação
TVAL	– TV da Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	31
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA.....	33
1.2 JUSTIFICATIVA.....	35
1.3 OBJETIVOS.....	37
1.3.1 Objetivo Geral.....	37
1.3.2 Objetivos Específicos.....	37
1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	38
 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	 40
2.1 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO.....	40
2.2 DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO.....	46
2.3 FLUXO DE INFORMAÇÃO.....	49
2.3.1 Modelos de fluxo de informação.....	51
2.3.2 Fonte de informação.....	59
2.3.3 Canais de informação e comunicação.....	62
2.3.4 Necessidades de informação.....	65
2.3.5 Barreiras de acesso à informação.....	66
2.3.6 Tratamento da informação.....	68
2.4 PARLAMENTO.....	69
2.4.1 Parlamento: aspectos históricos e conceituais.....	69
2.4.2 Parlamento no Brasil: o Congresso Nacional.....	76
2.4.3 Parlamento em Santa Catarina: a Assembléia Legislativa.....	78
2.5 MEDIAÇÃO INFORMACIONAL E TECNOLOGIA.....	82
2.5.1 Mediação da informação nas organizações.....	82
2.5.2 Tecnologias da Informação e Comunicação nas organizações.....	89
2.5.3 Tecnologias da Informação e Comunicação no Parlamento.....	93
 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	 104
3.1 ASPECTOS CONCEITUAIS ADOTADOS NA PESQUISA.....	104
3.1.1 Fluxo de informação.....	104
3.1.2 Fonte de informação.....	106
3.1.3 Canal de informação.....	106
3.1.4 Necessidade de informação.....	106
3.1.5 Barreira de acesso à informação.....	106

3.1.6 Tratamento da informação.....	107
3.1.7 TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação...	107
3.1.8 Mediação tecnológica da informação.....	107
3.1.9 e-Parlamento.....	108
3.2 VARIÁVEIS DA PESQUISA.....	109
3.2.1 Fontes de informação.....	109
3.2.2 Canais de informação.....	111
3.2.3 Tratamento da informação.....	114
3.2.4 Necessidades de informação.....	116
3.2.5 Barreiras de acesso à informação.....	117
3.2.6 Percepção sobre as TIC disponíveis.....	118
3.3 TIPO DA PESQUISA.....	120
3.4 UNIVERSO, AMOSTRA E SUJEITOS DA PESQUISA.....	122
3.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	124
3.6 PRÉ-TESTE DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	125
3.7 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	126
3.8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	127
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS...	128
4.1 RETORNO DOS QUESTIONÁRIOS PELOS RESPONDENTES.....	128
4.2 CARACTERIZAÇÃO DOS SETORES ONDE A PESQUISA FOI APLICADA.....	129
4.3 CARACTERIZAÇÃO DOS INDIVÍDUOS DA PESQUISA.....	137
4.4 FLUXO DE INFORMAÇÃO.....	146
4.4.1 Coordenadoria de Informações.....	147
4.4.1.1 Fontes de informação.....	147
4.4.1.2 Canais de Informação.....	153
4.4.1.3 Tratamento da Informação.....	157
4.4.1.4 Necessidades de Informação.....	161
4.4.1.5 Barreiras de acesso à informação.....	165
4.4.1.6 Percepção sobre as TIC disponíveis.....	169
4.4.2 Diretoria de Tecnologia e Informações.....	174
4.4.2.1 Fontes de Informação.....	174
4.4.2.2 Canais de Informação.....	179
4.4.2.3 Tratamento da Informação.....	184
4.4.2.4 Necessidades de Informação.....	187
4.4.2.5 Barreiras de acesso à informação.....	191
4.4.2.6 Percepção sobre as TIC disponíveis.....	196

4.4.3 Diretoria de Comunicação Social.....	201
4.4.3.1 Fontes de Informação.....	201
4.4.3.2 Canais de Informação.....	207
4.4.3.3 Tratamento da Informação.....	211
4.4.3.4 Necessidades de Informação.....	215
4.4.3.5 Barreiras de acesso à informação.....	220
4.4.3.6 Percepção sobre as TIC disponíveis.....	226
4.4.4 Considerações gerais sobre o fluxo de informação.....	232
 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	 244
5.1 CONCLUSÕES.....	244
5.2 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS.....	252
 6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	 253
 APÊNDICES.....	 268
 ANEXOS.....	 303

1 INTRODUÇÃO

O permanente e acelerado avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm modificado significativamente o modo de processar e gerenciar a informação nas organizações das mais variadas naturezas. Se por um lado o emprego de recursos tecnológicos de informação e comunicação configura-se como uma fonte de inovação e competitividade para as empresas privadas, na administração pública o avanço das TIC nas diferentes etapas do fluxo informacional pode significar uma gestão mais eficiente, eficaz, transparente e participativa.

A adoção das TIC pelas instituições parlamentares com vistas a melhorar seus processos e a prestação de serviços, o que inclui a gestão informacional, segue a tendência do conceito de governo eletrônico (e-gov) adotada no âmbito do Poder Executivo. Um dos principais espaços de discussão sobre o uso das TIC no Parlamento é a Conferência Mundial de Parlamento Eletrônico, realizado anualmente pelas Nações Unidas, Centro Mundial de Tecnologia da Informação e Comunicação no Parlamento, Parlamento Europeu e União Interparlamentar.

Estas organizações empregam o termo “e-parlamento” ou “parlamento eletrônico” para se referir a “uma organização em que as partes interessadas usam a tecnologia da informação e comunicação para promover com mais eficácia suas principais funções de representação, legislação e fiscalização”¹ (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008a, p.3, tradução nossa). No entanto, pesquisadores como Frick (2005) mostram-se preocupados pelo fato das instituições legislativas ainda não terem se apropriado suficientemente do que as TIC oferecem em termos de possibilidade.

A pesquisa mais recente realizada pelos organizadores da Conferência Mundial de Parlamento Eletrônico e disponibilizada em seu site², em forma de relatório, foi realizada em 2007, com 105 instituições parlamentares de 89 países. Ela demonstra que naquele período muitos parlamentos aproveitaram os avanços

¹ Texto original em espanhol: “una organización en la que las partes interesadas utilizan las tecnologías de la información y la comunicación para promover con más eficacia sus principales funciones de representación, legislación y supervisión” (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008a, p.3)

² www.ictparliament.org

das TIC no apoio às funções legislativas e na modernização institucional. Isso inclui o apoio ao processo de decisão política; a melhoria das operações internas; a inserção política do parlamento à sociedade da informação e sua integração aos demais parlamentos; e a mudança na forma de interação com o mundo exterior, ou seja, o cidadão.

No entanto, nessa mesma pesquisa alerta-se que a maior parte dos parlamentos ainda não tinha um plano estratégico, uma adequada infra-estrutura de TIC, ferramentas básicas para os membros e funcionários, sistemas de gerenciamento de registros e pessoal treinado para operar esses recursos. Segundo o relatório da pesquisa, 40% dos parlamentos ainda não possuíam uma visão global e estratégica sobre a implantação das TIC, a qual leve em consideração a demanda por transparência e abertura; o imperativo do acesso universal; o apelo à responsabilidade; o desafio do diálogo on-line; a importância crítica da segurança e do respeito pela vida privada; o apoio ao trabalho do parlamento; e a participação na sociedade global da informação (UNITED NATIONS et al., 2008c, p. 16-18).

Das 105 instituições parlamentares pesquisadas, pelo menos um terço não fez qualquer ação de planejamento sobre uso das TIC; o orçamento para aplicação das instituições em TIC era de apenas entre 2% e 6%; embora mais de 90% dos parlamentos possuíam site, mais da metade dos sites não ofereciam motores de busca de leis e documentos aprovados; o e-mail continuava sendo o principal meio de interação com o público; e o percentual de parlamentos que não tinham disponíveis os recursos adequados em TIC chegava a 30%. Segundo o relatório, a maioria dos parlamentos havia introduzido importantes ferramentas baseadas nas TIC, mas limitava-se à prestação de serviços básicos e não dava conta dos objetivos mais importantes do legislativo que é a transparência, acessibilidade, responsabilidade e eficácia (UNITED NATIONS et al., 2008c, 154).

Apenas 10% dos parlamentos estudados adotavam as TIC de modo a aplicá-las em uma ampla gama de áreas, como em sistemas para a gestão de seus documentos, utilização de padrões abertos de documentos, sites que apresentam as mais atuais atividades do parlamento, diversidade de canais de comunicação, ampla variedade de fontes de informação e uma política para assegurar um corpo legislativo mais informado, *links*

para documentos relevantes e informações, laptops para parlamentares, e métodos que estimulam a participação dos cidadãos nas discussões. Embora apontasse que a maioria dos Parlamentos tem planos para melhorar o uso da tecnologia, a pesquisa indicou de maneira enfática que ainda “existe uma diferença significativa entre o que é possível graças às TIC e o que tem sido realizado efetivamente pelos parlamentos”³ (UNITED NATIONS et al., 2008c, p. viii, tradução nossa).

A fim de melhor compreender este cenário no âmbito da administração pública, especialmente do Poder Legislativo catarinense, esta dissertação fundamenta-se nos conceitos e métodos da Ciência da Informação para analisar o fluxo de informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina, com foco nas TIC utilizadas para a mediação informacional. A pesquisa é qualitativa e descritiva, tendo como base um modelo de fluxo de informação adaptado metodologicamente para a temática dessa dissertação. Já a análise dos dados é feita conforme a análise categorial proposta por Bardin (2004), em que o texto é dividido em unidades ou categorias conforme reagrupamentos analógicos, neste caso seguindo os critérios estabelecidos pelas variáveis com vistas a atender aos objetivos da pesquisa.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Avançar em uma gestão informacional que atenda aos preceitos da transparência, acessibilidade, responsabilidade e eficácia, é um dos principais desafios das instituições legislativas que buscam inserir-se na era do parlamento eletrônico (e-Parlamento) em todo o mundo. No Brasil, esta problemática também desafia a academia, ainda tímida nas pesquisas acerca da relação entre as TIC e o fluxo informacional nas instituições parlamentares.

Uma situação observada na literatura pesquisada é que a grande parte dos estudos sobre o uso das TIC na administração

³ Texto original em francês: “existe un écart significatif entre ce qui est possible grâce aux TIC et ce qui a réellement été accompli par les parlements” (UNITED NATIONS et al., 2008c, p. viii)

pública está voltada a experiências de governo eletrônico em órgãos do Poder Executivo. Além disso, na literatura que trata do uso das TIC por instituições parlamentares predomina uma abordagem voltada à interação do parlamento/parlamentares com o cidadão, sobretudo por meio de *websites*, em detrimento daquelas relacionadas aos processos informacionais internos destas instituições.

Ao propor, por meio desta pesquisa, uma abordagem voltada exclusivamente para o fluxo informacional interno do parlamento catarinense com foco no uso das TIC utilizadas para a mediação informacional, busca-se reduzir essa. Com isso, parte-se do pressuposto que as instituições parlamentares deste século XXI não podem prescindir do uso das TIC nas diferentes etapas do seu fluxo informacional, de modo a viabilizar o acesso e o compartilhamento da informação a seus diferentes públicos, inclusive a seus públicos internos. Para tanto, a pesquisa é aplicada nos setores que atuam diretamente na gestão do fluxo informacional na Assembleia Legislativa de Santa Catarina: Diretoria de Comunicação Social; Diretoria de Tecnologia e Informações; e Coordenadoria de Informações.

Conceitualmente, o fluxo de informação aqui é considerado um “processo de mediação entre a geração de informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora”, sendo esse processo composto por uma série de elementos e variáveis (BARRETO, 1998, p. 122). A mediação tecnológica da informação, então, é aquela em que as TIC apóiam ou viabilizam essa mediação da informação, seja ela entendida como “o processo de interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelece, alimentam ou restabelecem laços de sociabilidade, construindo assim o mundo da vida” (RODRIGUES, 2000, p. 84); seja como “a instância articuladora entre diferentes partes sempre em determinadas situações e contextos” (SILVA, 2010, p. 14).

O fluxo de informação é então analisado a partir de um modelo adaptado à temática dessa dissertação, conforme os seguintes elementos: fontes de informação; canais de acesso e disseminação de informação; tratamento da informação; necessidades de informação; e barreiras de acesso à informação. Neste caso, levando em conta a presença das TIC em cada etapa deste fluxo informacional e considerando o usuário (público interno) como o ator central deste modelo.

Assim, por meio desta pesquisa busca-se responder à seguinte pergunta: em que medida os setores que tratam diretamente com a gestão da informação na Assembléia Legislativa de Santa Catarina utilizam tecnologias da informação e comunicação para a mediação da informação no ambiente interno da instituição?

1.2 JUSTIFICATIVA

Em tempos de mediações cada vez mais pautadas pela Terceira Onda (TOFFLER, 2000), pela Cultura de Rede (CASTELLS, 1999), pela Sociedade da Informação (MATTELART, 2002) e pelo Ciberespaço (LEVY, 2000), faz-se necessário compreender em que medida o Parlamento Catarinense está inserido neste contexto no que tange a mediação tecnológica da informação em seu ambiente interno. Assim, a presente pesquisa se justifica por motivos sociais, científicos e pessoais.

Considerando a responsabilidade social do campo da Ciência da Informação, a presente pesquisa cumpre importante função com vistas ao aprimoramento da administração pública, especialmente do Parlamento. Isso porque, direta ou indiretamente, a implementação das TIC aos mecanismos e canais tradicionais “permitem uma melhoria qualitativa na eficiência e eficácia das organizações, além de facilitar novas formas de acesso às informações e aos serviços prestados” (FRICK, 2005, p. 4). Em se tratando de uma instituição pública como é a Assembléia Legislativa de Santa Catarina, os resultados dessa dissertação podem então contribuir para avanços quanto à transparência, acessibilidade, responsabilidade e eficácia no acesso às informações produzidas internamente.

Até porque alguns problemas da instituição já foram expostos inclusive na imprensa nos últimos anos. Em 29 de outubro de 2007, o jornal A Notícia divulgou dados de uma pesquisa realizada pela organização não-governamental Transparência Brasil. O estudo traçou um mapa das informações disponíveis em *sites* de 14 instituições parlamentares do Brasil, colocando a Assembléia Legislativa de Santa Catarina no grupo das casas legislativas menos transparentes do país. Entre as

informações não encontradas no site estão aquelas sobre a presença dos deputados estaduais em plenário e nas comissões, e sobre as verbas utilizadas nos gabinetes ou em viagens oficiais (CARDOSO, 2007). Já uma reportagem publicada pelo jornal Diário Catarinense, de 23 de março de 2008 (DIÁRIO CATARINENSE, 2008), afirmava que o parlamento catarinense havia impresso no ano anterior 4,7 milhões de páginas nos gabinetes dos 40 deputados e nos 46 setores administrativos, dispensando assim o que a tecnologia pode oferecer para reduzir o desperdício de dinheiro público e agredir menos o meio ambiente.

Quanto às justificativas desta pesquisa, também há a motivação pessoal do pesquisador, já que o mesmo atua profissionalmente na Assembléia Legislativa de Santa Catarina desde 2007 e, na academia, busca aprofundar seus estudos sobre a gestão da informação e da comunicação nas organizações. Neste caso, espera-se que os resultados obtidos a partir deste estudo, com suas compreensões teóricas e metodológicas, também contribuam para o aprimoramento da formação acadêmica e da prática profissional do pesquisador.

Já a abordagem desta temática a partir da Ciência da Informação permite a este campo do conhecimento avançar teórica e conceitualmente, especialmente acerca do fluxo de informação enquanto linha de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Por um lado, porque fortalece a participação da Ciência da Informação nos estudos que tratam do fluxo informacional nas instituições parlamentares, ainda pouco explorados no Brasil. Por outro lado, porque estimula novas compreensões teóricas e metodológicas dos fluxos de informação propostos pelo campo da Ciência da Informação a partir do ambiente parlamentar. Ambos amparados sob a égide da responsabilidade social que permeia o campo da Ciência da Informação.

1.3 OBJETIVOS

A seguir são apresentados os objetivos geral e específicos desta pesquisa.

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar o fluxo de informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina com foco no uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para a mediação informacional.

1.3.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- a) Caracterizar os setores responsáveis pela gestão do fluxo informacional na Assembléia Legislativa de Santa Catarina;
- b) Verificar as fontes de informação acessadas por estes setores no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina;
- c) Identificar os canais utilizados por estes setores para acessar e repassar informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina;
- d) Investigar os recursos utilizados por estes setores para o tratamento da informação
- e) Identificar os produtos de informação desenvolvidos por estes setores;
- f) Levantar as necessidades de informação destes setores e os recursos utilizados por eles para identificar as necessidades de informação dos diferentes públicos da organização;
- g) Identificar as barreiras de acesso à informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina;
- h) Investigar a percepção dos profissionais que atuam nestes setores com relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina.

1.4 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO

Esta dissertação está estruturada em cinco capítulos.

O primeiro capítulo corresponde à introdução sobre os principais aspectos que envolvem o tema da pesquisa e o contexto em que ela se insere. Além disso, o problema da pesquisa é delimitado, e são pontuadas as justificativas que motivam e convalidam a importância deste estudo. Também são apresentados o objetivo geral e os objetivos específicos, além do detalhamento acerca da estrutura dessa dissertação.

No segundo capítulo, é apresentada a fundamentação teórica que embasou a realização da pesquisa. Inicia com uma abordagem sobre os aspectos históricos e conceituais da Ciência da Informação e uma reflexão acerca da distinção entre dado, informação e conhecimento. O fluxo de informação, que se constitui no objeto central dessa pesquisa, é abordado em seguida, quando são levantados os diferentes modelos de fluxo informacional encontrados na literatura, abordando inclusive alguns elementos inerentes a esses modelos, tais como fontes de informação, canais de informação, tratamento da informação, necessidade de informação e barreiras de acesso à informação. Este capítulo ainda reúne elementos acerca da história, conceitos e características do Parlamento, especialmente do Parlamento no Brasil e em Santa Catarina. Por fim, são discutidas a presença das TIC nas organizações, especialmente no Parlamento, e a relação entre a mediação informacional e as TIC.

Os procedimentos metodológicos utilizados na realização da pesquisa são apresentados no terceiro capítulo: os conceitos; as variáveis; o tipo da pesquisa, o universo, a amostra e os sujeitos estudados; as técnicas, instrumentos e procedimentos adotados na coleta de dados, bem como aqueles utilizados na análise e apresentação dos resultados.

Já no quarto capítulo, os resultados da pesquisa são apresentados e discutidos por meio de figuras, gráficos, tabelas e quadros, com vistas a facilitar o entendimento pelo leitor. Neste caso, a apresentação e discussão dos resultados ocorrem conforme cada uma das três áreas que compuseram a amostra da pesquisa, seguida de uma análise geral.

O quinto capítulo é destinado às conclusões a partir dos resultados alcançados, além de recomendações para estudos futuros os quais possam complementar e aprofundar o tema abordado pela presente pesquisa. Por fim ainda são listadas as referências bibliográficas que embasam esta pesquisa, seguidas dos apêndices e anexos de que tratam a presente dissertação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção são apresentados os fundamentos teóricos que orientam a pesquisa.

2.1 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

O grande volume de informação produzido a partir do desenvolvimento científico e tecnológico do pós-guerra fez emergir uma nova ciência voltada à resolução de problemas oriundos dessa sobrecarga informacional. Áreas específicas como a documentação e a biblioteconomia que até então davam conta desta problemática impulsionaram e também foram transformadas pelo avanço da Ciência da Informação.

Porém, esta questão não é tranqüila e consensual quando se discute a origem e o desenvolvimento da Ciência da Informação a partir de distintos pesquisadores da área. Enquanto uma corrente interpreta o nascimento da Ciência da Informação exclusivamente a partir do crescimento vertiginoso da produção e do consumo de informação depois da 2ª Guerra Mundial (LE COADIC, 1996; PINHEIRO; LOUREIRO, 1995; SARACEVIC, 1996); outra reconhece o surgimento da Ciência da Informação como uma evolução das disciplinas de documentação e da biblioteconomia (SHERA, 1980; SMIT; 2000). Porém, ambas reconhecem a interdisciplinaridade da Ciência da Informação e sua relação com estas duas disciplinas.

A compreensão do advento da Ciência da Informação no pós-guerra (1939-1945) tem como marco histórico o artigo publicado por Vannevar Bush (1945). Nele, o autor identifica o excesso de informação causado pelo desenvolvimento da produção científica e tecnológica daquele período, classificando-o de “explosão informacional”, e propõe a adoção de tecnologias de processamento de dados para solucionar os problemas frente a esse excesso.

Adeptos a esta concepção, Pinheiro e Loureiro (1995) acreditam no surgimento deste campo a partir do binômio “ciência-tecnologia” e afirmam que ele foi prenunciado em 1948, com a publicação de *Cybernetics or control and communication*

in the animal and the machine, de Norbert Weiner, e em 1949, com *The mathematical theory of communication*, de Claude Shannon e Warren Weaver. Também são claros ao afirmar que a Ciência da Informação é uma “área do conhecimento autônoma e com seu próprio estatuto científico e cuja natureza interdisciplinar é evidenciada com distintos campos” (PINHEIRO; LOUREIRO, 1995, p.43).

Da mesma forma, Le Coadic (1996) condiciona o surgimento da Ciência da Informação ao advento das novas tecnologias de informação e à crescente necessidade de informação dos setores científico, técnico e industrial, sem falar no grande público. O autor reconhece a biblioteconomia, a museologia, a documentação e o jornalismo como atuantes no campo da Ciência da Informação, mas critica o fato destas áreas atribuírem “um interesse particularmente grande aos suportes da informação e não à própria informação” (LE COADIC, 1996, p. 14). Um dos autores que também se destaca nesta corrente é Saracevic (1996), para quem a Ciência da Informação está inexoravelmente ligada à tecnologia da informação; é, por natureza, interdisciplinar; e uma participante ativa e deliberada na evolução da sociedade da informação. Neste sentido, afirma que este campo “tem um importante papel a desempenhar por sua forte dimensão social e humana, que ultrapassa a tecnologia” (SARACEVIC, 1996, p. 42).

Já a segunda corrente está ancorada no reconhecimento de arquivos, museus e bibliotecas enquanto espaço e instrumento de controle e acesso universal ao conhecimento, os quais evoluíram e foram decisivos para o posterior surgimento da Ciência da Informação (OTLET, 1937 apud ALMEIDA, 2005). Para Shera (1980), a ciência da informação não se opõe à biblioteconomia, e vice-versa, pois ambas as disciplinas e seus profissionais são aliados naturais.

Embora haja divergências com relação à origem da Ciência da Informação, o fato é que somente a partir da década de 60 foram elaborados os primeiros conceitos e definições que permitiram melhor demarcá-la por meio de eventos os quais passaram a organizá-la como um campo de pesquisa, ensino e prática profissional. Em 1962, uma conferência no *Georgia Institute of Technology* definiria o termo que nasceu formalmente como:

A ciência que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo da informação e os meios de processamento da informação para acessibilidade e usabilidade ótimas. Os processos incluem a geração, disseminação, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação e uso da informação. (SHERA, 1977 apud BRAGA, 1995).

Já em 1966, a publicação do trabalho “Informática”, de Mikhailov, Chernyl e Giliarewskii, também apresentou importantes discussões sobre a Ciência da Informação a partir do que eles entendiam como informática (PINHEIRO; LOUREIRO, 1995). Um ano depois, na conferência da *Special Libraries Association*, Rees e Saracevic (1967, apud SHERA, 1980, p. 98) a definiram como “um ramo de pesquisa que toma sua substância, seus métodos e suas técnicas de diversas disciplinas para chegar à compreensão das propriedades, comportamento e circulação da informação”. Resumidamente, referiam-se ao “estudo dos fenômenos da comunicação e das propriedades dos sistemas de comunicação” (SHERA, 1980, p. 98). Outro marco importante ocorreu em 1968, com a publicação do artigo *Ciência da Informação: o que é?*. Nele, Borko (1968) aborda a Ciência da Informação enquanto uma ciência pura e, ao mesmo tempo, aplicada, a qual desenvolve produtos e serviços:

Ciência da Informação é aquela disciplina que investiga as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam o fluxo de informação e os meios de processamento para acesso e uso otimizados. Ela diz respeito àquele corpo de conhecimento ligado à origem, coleta, organização, armazenagem, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. (BORKO, 1968 apud PINHEIRO; LOUREIRO, 1995).

Na mesma publicação, Borko (1968 apud PINHEIRO; LOUREIRO, 1995) afirma que, ao investigar as propriedades, o comportamento e o fluxo de informação, a Ciência da Informação

assume um caráter interdisciplinar, relacionando-se com outras áreas do conhecimento, entre elas a documentação e a biblioteconomia. Igualmente, na visão de Saracevic (1996) a interdisciplinaridade é justamente uma das principais características que constituem a existência e a evolução da Ciência da Informação, uma vez que este campo de estudo comporta problemas complexos os quais não podem ser resolvidos no âmbito de uma única disciplina. Estes problemas, segundo o pesquisador, estão relacionados à compreensão da informação e da comunicação e suas manifestações, ao comportamento informativo humano e aos problemas voltados a tornar mais acessível o crescente acervo de conhecimento, o que inclui a tecnologia.

Neste aspecto, Saracevic (1996) considera a biblioteconomia, a ciência da computação, a ciência cognitiva e a comunicação como os campos que se desenvolveram de forma mais significativa visando a solução destes problemas pela Ciência da Informação. Considerando os termos que evoluiu e seu enfoque contemporâneo, ele afirma:

A Ciência da Informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais. (SARACEVIC, 1996, p. 47).

A relação com outras disciplinas também é abordada por González de Gómez (2000), para quem a interdisciplinaridade da Ciência da Informação ocorre, por um lado, devido à referência de seu objeto a todos os outros modos de produção de saberes e, por outro, em função da natureza estratificada e poli-epistemológica dos fenômenos ou processos de comunicação. Para a autora, a Ciência da Informação,

Surge no horizonte de transformações das sociedades contemporâneas que passaram a considerar o conhecimento, a comunicação, os sistemas de significado e os usos da linguagem como objetos de pesquisa científica e domínios de intervenção tecnológica. (GONZÁLEZ DE GOMES, 2000, s.n).

Gonzáles de Gomes (2000) também coloca que os desafios na Sociedade da Informação são o de sustentar processos intensivos em inovação informacional e promover ações inclusivas de cidadania informacional e identificação cultural, sendo que o conhecimento, a comunicação, os sistemas de significado e o uso de linguagem são vistos pela autora como os principais objetivos de pesquisa da Ciência da Informação na atualidade.

Talvez o conceito de Ciência da Informação utilizado em 1962 se mantenha ainda atual. Porém, os problemas relacionados à informação já não podem ser observados sob o mesmo aspecto após as várias transformações tecnológicas e sociais das últimas décadas. A emergência da Sociedade da Informação, afirma Le Coadic (1996), demanda uma ciência que estude as propriedades da informação e os processos de sua construção, comunicação e uso. Para o autor, a Ciência da Informação neste século XXI deve ser tratada enquanto uma ciência social, uma vez que as mudanças culturais, econômicas e tecnológicas das últimas décadas a fizeram diferenciar-se da biblioteconomia e disciplinas afins, tendo como objeto “a preocupação de esclarecer um problema social concreto, o da informação, voltada para o ser social que procura a informação” (LE COADIC, 1996, p. 21). Diante disso, o autor compreende a Ciência da Informação como o estudo das propriedades gerais da informação no que tange sua natureza, gênese e efeitos, principalmente com relação à análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação; e à concepção dos produtos e sistemas que viabilizam estes processos (LE COADIC, 1996).

Neste contexto, Saracevic (1996) também apresenta uma contribuição importante acerca dos desafios da Ciência da Informação frente à crescente condicionante tecnológica. O autor

observa esta realidade com preocupação, e alerta que os problemas da informação não estão diminuindo, mas sim estão sendo transformados. Ele chama atenção para o fato das aplicações tecnológicas muitas vezes não permitirem o acesso à informação e à comunicação que estocam conhecimento, e por isso defende o equilíbrio entre os extremos humano e tecnológico pela Ciência da Informação. Na chamada Ecologia Informacional, Saracevic (1996) reforça a importância do equilíbrio ecológico da informação, de modo a reduzir o isolamento e os conflitos entre os vários membros da cadeia informacional e assim propiciar maior grau de compatibilidade e interação entre eles. Por isso, ostenta que a principal necessidade da Ciência da Informação é enfocar os problemas em termos humanos, e não tecnológicos, caminhando para uma melhor definição e reestruturação (SARACEVIC, 1996).

Essa reestruturação, inclusive, encontra respaldo em Smit e Barreto (2002), para quem a Ciência da Informação deste início de Século XXI redefine o conteúdo e a prioridade de seus objetivos continuamente, devido à sua interação com a tecnologia intensa, com elevado teor de inovação e em contínua mutação. Frente a esse novo contexto, o campo da Ciência da Informação pode então ser compreendido conforme a redefinição feita por Barreto (2007):

A Ciência da Informação se preocupa e se ocupa com os princípios teóricos e as práticas da criação, organização e distribuição da informação. Estuda os seus fluxos, como uma passagem feita por uma variedade de formas e através de uma variedade de canais, caminho que se inicia na sua criação e vai até a sua utilização. A Ciência da Informação mostra a sua essência quando uma linguagem no pensamento de um emissor atinge uma linguagem de inscrição pública colocada em uma estrutura passível de apropriação por receptores e com destino final para gerar conhecimento (BARRETO, 2007, s.n.).

2.2 DADO, INFORMAÇÃO E CONHECIMENTO

À medida que a informação constitui-se em matéria-prima estratégica para a produção de conhecimento e inovação nas organizações, seu gerenciamento torna-se tão decisivo quanto o de bens tangíveis. No entanto, para um melhor entendimento acerca do que é informação, também é necessário perceber a diferença entre dado, informação e conhecimento. Segundo Beal (2008), os dados são registros ou fatos em estado bruto e facilmente estruturados, transferíveis e armazenados em computadores. Quando organizados ou combinados de forma significativa, transformam-se numa informação. Esta, por sua vez, agregada de outros elementos, transforma-se em conhecimento. Para Davenport (1998, p. 19), da perspectiva do gerenciamento da informação, “é fácil capturar, comunicar e armazenar dados”, mas à medida que as pessoas transformam dados em informação, esta exige análise e torna difícil a vida dos administradores informacionais. Nonaka e Takeuchi (1997) também reforçam que enquanto dado é um elemento sem significado, seu tratamento e interpretação dão origem à informação que, dotada de significado e conforme for gerenciada, pode se tornar matéria-prima para a criação de conhecimento. Mas, embora ambos estejam relacionados ao significado, o conhecimento se difere da informação porque está relacionado também a crenças e valores e à ação.

Ao se referir à diferença entre dado e informação, McGee e Prusak (1994, p. 23-24) afirmam que “a informação não se limita a dados coletados, mas sim são dados coletados, organizados e ordenados aos quais são atribuídos significados e contexto”. Já Davenport e Prusak (1998) ressaltam que em um contexto organizacional, dados são descritos como registros estruturados de transações, enquanto a informação é uma mensagem, geralmente na forma de um documento ou uma comunicação audível ou visível entre um emissor e um receptor, sendo que sua finalidade é mudar o modo como o destinatário vê algo e exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento. No Quadro 1, abaixo, são listados os principais conceitos sobre dados, informação e conhecimento encontrados na literatura.

	Dado	Informação	Conhecimento
McGee e Prusak (1994, p. 23-24)	São elementos isolados e que não tem a missão de informar.	“A informação não se limita a dados coletados, mas sim são dados coletados, organizados e ordenados aos quais são atribuídos significados e contexto”.	
Nonaka e Takeuchi (1997)	É um elemento sem significado.	Se origina a partir do tratamento e interpretação de dados.	É criado a partir a informação dotada de significado e conforme for gerenciada. O conhecimento se difere da informação porque está relacionado também a crenças e valores e à ação.
Davenport (1998)	São simples observações sobre o estado do mundo; facilmente estruturado, obtido por máquinas e transferível; frequentemente quantificado.	Informação são dados dotados de relevância e propósito. Requer unidade de análise, exige consenso em relação ao significado e necessariamente a mediação humana. Envolve dados, informação e conhecimento, além de servir como conexão entre dados brutos e o conhecimento que se pode obter.	Conhecimento é a informação mais valiosa da mente humana porque a ela agrega-se um contexto, um significado, uma interpretação. É de difícil estruturação, captura em máquinas e transferência; além de ser frequentemente tácito.
DAVENPORT; PRUSAK (1998, p. 6)	Num contexto organizacional, dados são descritos como registros estruturados de transações.	Informação é uma mensagem, geralmente na forma de um documento ou uma comunicação audível ou visível	“É uma mistura fluída de experiência condensada, valores, informação contextual e

continua

continuação

		entre um emitente e um receptor, sendo que sua finalidade é mudar o modo como o destinatário vê algo e exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento.	<i>insight</i> experimentado, a qual proporciona uma estrutura para a avaliação e incorporação de novas experiências e informações". Ele é aplicado na mente dos conhecedores. Nas organizações, ele costuma estar embutido não só em documentos ou repositórios, mas também em rotinas, processos, práticas e normas constitucionais.
O'brien (2004, p. 12-13)	"São fatos ou observações crus, normalmente sobre fenômenos físicos ou transações de negócios".	Informação são "dados que foram convertidos em um contexto significativo e útil para usuários finais específicos".	
Mattos (2005, p. 2)	Dados "não têm qualquer significado para as pessoas, muito menos para os computadores".	No caso da informação, "somente as pessoas têm condições de transformar um dado em informação, por meio de sua interpretação".	"Um conjunto de informações interligadas e logicamente relacionadas transforma-se em um conhecimento, um nível mais elevado do que um mero conjunto de informações".
Rezende (2005, p. 18-19); Rezende; Abreu (2008, p. 36)	"É um conjunto de letras, números ou dígitos que, tomado isoladamente, não transmite nenhum conhecimento, ou seja, não contém	Informação "é todo o dado trabalhado ou tratado. Pode ser entendida como um dado com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com um sentido	Conhecimento é "quando a informação é 'trabalhada' por pessoas e pelos recursos computacionais, possibilitando a geração de cenários,

continua

continuação

	um significado claro. Pode ser entendimento como um elemento da informação”.	natural e lógico para quem usa a informação. Pode ser definida como algo útil”.	simulações e oportunidades. [...] Pode ser definido como percepções humanas (tácitas) ou inferências computacionais”.
Oliveira (2008, p. 21-23)	Dado “é qualquer elemento identificado em sua forma bruta que, por si só, não conduz a uma compreensão de determinado fato ou situação”.	Informação “é o resultado da análise dos dados existentes na empresa, devidamente registrados, classificados, organizados, correlacionados e interpretados em um determinado contexto, para transmitir conhecimentos e permitir a tomada de decisão de forma otimizada”.	
Beal (2008)	Dados são registros ou fatos em estado bruto e facilmente estruturados, transferíveis e armazenados em computadores	Informação são dados organizados ou combinados de forma significativa.	Conhecimento é a informação agregada de outros elementos

Quadro 1 - Diferentes definições para dado, informação e conhecimento

Fonte: o autor

2.3 FLUXO DE INFORMAÇÃO

O grande volume de informação disponível neste início do Século XXI tem emergido a necessidade de práticas de gestão que promovam sua utilização de forma estratégica pelas organizações, tanto internamente quanto externamente. Para Oliveira e Bertucci (2003), a Economia da Informação rompeu os paradigmas da sociedade industrial, baseada no capital, na

produção em série e no trabalho, ao reconhecer a informação como um recurso estratégico para a sobrevivência das organizações. “Assim, o gerenciamento da informação tornou-se um instrumento estratégico necessário para controlar e auxiliar decisões, através de melhorias no fluxo da informação, do controle, análise e consolidação da informação para os usuários”, criando novas vantagens competitivas e melhorando a eficiência operacional (OLIVEIRA; BERTUCCI, 2003, p. 76).

Ao se referir à maneira como as pessoas criam, distribuem, compreendem e usam a informação, Davenport (1998) utiliza o termo ecologia da informação para defender a administração informacional centrada no ser humano. Ele considera o gerenciamento informacional como um processo, e ressalta que “identificar todos os passos de um processo informacional pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem diferença” (DAVENPORT, 1998, p. 173). Neste sentido, Beal (2008) explica que a informação, seja ela não estruturada ou estruturada em papel ou em computadores, percorre um fluxo dentro das organizações.

De acordo com o dicionário Aurélio, pode-se definir fluxo como: “1. Ato ou modo de fluir. 2. Corrente, curso de fluido em um conduto, de tráfego numa rua, etc. 3. Passagem de algo (matéria, partículas, energia) que se desloca através ou ao longo de um espaço” (FERREIRA, 2004, s.n). Segundo Piña e Pérez (2007, p. 4), os fluxos “representam uma flecha que indica o sentido”, ou seja, transmitir informação em uma organização implica na representação das intenções entre os diferentes atores de uma rede. Em se tratando do fluxo de informação, Barreto (1998, p. 122) afirma que ele é “uma sucessão de eventos, de um processo de mediação entre a geração de informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora” sendo uma das bases da Ciência da Informação que é a geração de conhecimento no indivíduo e no seu espaço de convivência. Já Rabaça e Barbosa referem-se ao fluxo de informação no âmbito da administração, definindo-o como o

Conjunto de procedimentos relacionados a veicular informações no seio de uma organização, na forma de relatórios, jornais de empresa, correspondência administrativa,

avisos, meios de comunicação de massa e contatos pessoais de membros da organização com o ambiente. (2001, p. 313).

Sua importância também é citada por Lê Coadic (1996), para quem a ausência ou ineficiência de um fluxo de informações devidamente organizado e sistematizado pode comprometer o trabalho das organizações, seja qual for sua área de atuação. Na literatura que trata do gerenciamento da informação nas organizações, observa-se que o fluxo de informação pode ser representado por meio de modelos distintos, como será abordado em seguida.

2.3.1 Modelos de fluxo de informação

Ao abordar a importância da informação na contemporaneidade, alguns autores propõem modelos de gestão da informação baseados em fluxos informacionais. McGee e Prusak (1994), por exemplo, apresentam quatro etapas inerentes ao processo de gestão da informação, conforme pode ser observado na Figura 1, logo abaixo. A primeira é identificar as necessidades e requisitos da informação, o que demanda conhecer a variedade de informação disponível, bem como as fontes e os mecanismos de coleta. Já a segunda tarefa abrange duas atividades: a classificação/armazenamento e o tratamento/apresentação de informação. Para estes autores, estas atividades devem ser entendidas separadamente, mas planejadas de maneira conjunta. Em seguida está a tarefa que consiste no desenvolvimento de produtos e serviços de informação, momento este que os indivíduos do sistema compartilham seu próprio conhecimento e contribuem no processo. Por fim, a distribuição e disseminação da informação constituem a tarefa que conclui o processo de gestão da informação (McGEE; PRUSAK, 1994).

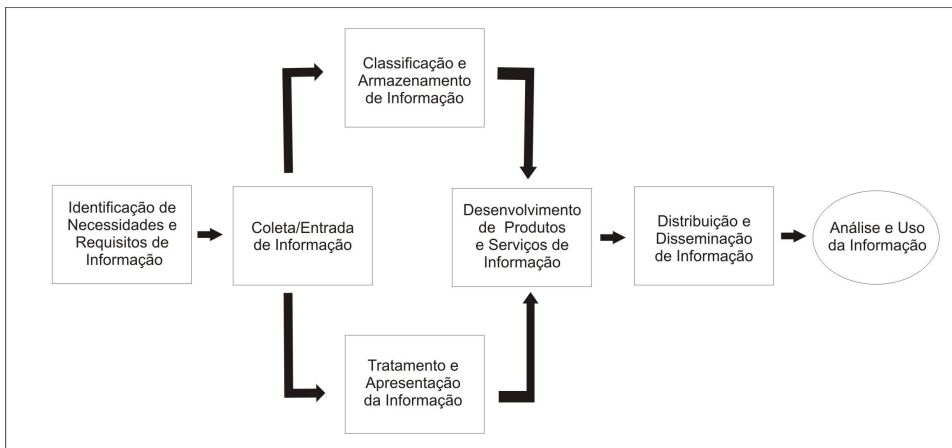


Figura 1 - Tarefas do Processo de Gerenciamento de Informações de McGee e Prusak (1994)

Fonte: Redesenhado de McGee e Prusak (1994, p. 108)

As características do modelo proposto por McGee e Prusak (1994) estão presentes de forma semelhante no modelo do ciclo de gestão da informação apresentado por Choo (2003). Neste caso, a gestão da informação é descrita como um ciclo contínuo composto por seis etapas interligadas, conforme pode ser observado na figura abaixo. O processo que pode ser visualizado na Figura 2 logo abaixo é explicado pelo próprio autor:

O processo começa no fim do lado direito do ciclo quando a informação é criada através das acções da organização (comportamento adaptável). Estas acções interagem com as de outras organizações e sistemas para alterarem o meio ambiente, gerando novas mensagens e nova informação. (CHOO, 2003, p. 58).

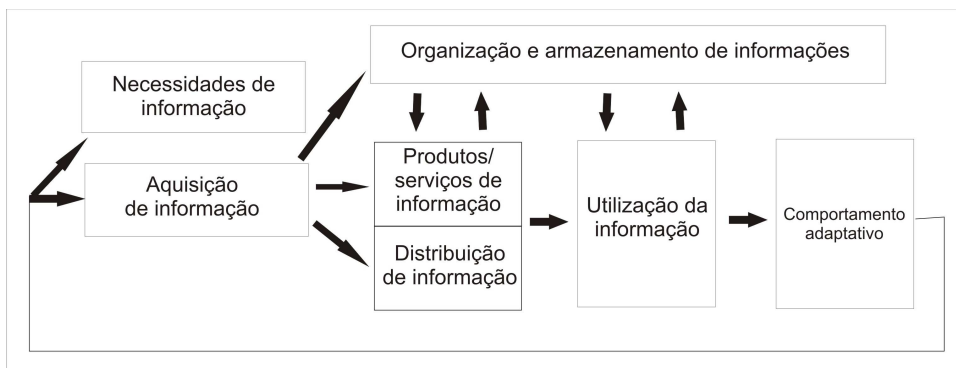


Figura 2 - Ciclo da Gestão de Informação proposto por Choo

Fonte: Redesenhado de Choo (2003, p. 58)

Davenport (1998) reforça que o gerenciamento estratégico da informação constitui-se em um conjunto de atividades referentes à obtenção, distribuição e utilização da informação e do conhecimento. Para ele, “identificar todos os passos de um processo informacional – todas as fontes envolvidas, todas as pessoas que afetam cada passo, todos os problemas que surgem – pode indicar o caminho para mudanças que realmente fazem diferença” (DAVENPORT, 1998, p. 173).

Davenport (1998) também apresenta quatro passos necessários para a gestão da informação, conforme a Figura 3 a seguir. Embora tenham uma denominação diferente, alguns deles são semelhantes aos passos propostos por McGee e Prusak (1994). O primeiro passo é determinar as exigências da informação, ou seja, que tipo de informação a empresa precisa. O passo seguinte refere-se à obtenção das informações necessárias e de maneira contínua. Em seguida, o autor explica que deve ocorrer a distribuição da informação, considerando a maneira com que ela será compartilhada na e entre a organização. Finalmente, o último passo contempla a utilização da informação pelos membros da organização, ou seja, como cada indivíduo busca, absorve e age com a informação antes de tomar uma decisão (DAVENPORT, 1998).

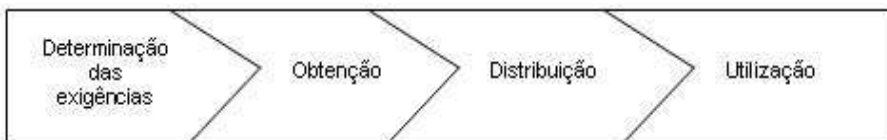


Figura 3: Processo de gerenciamento da informação de Davenport

Fonte: Davenport (1998, p. 175)

Mais recente método de gestão da informação aqui apresentado, o modelo proposto por Beal (2008) contempla sete etapas, muitas delas também semelhantes aos demais modelos mencionados. A primeira etapa consiste em identificar a necessidade e requisitos de informação, o que orienta a criação dos produtos informacionais destinados a cada grupo ou necessidade organizacional. Em seguida está a obtenção de informação, que envolve as atividades de criação, recepção e captura de informações internas e externas. Já a terceira etapa envolve o tratamento da informação, a fim de torná-la mais compreensível para os públicos desejados.

A distribuição da informação representa a quarta etapa, podendo ocorrer tanto internamente quanto externamente e de acordo com a rede de comunicação disponível. O passo seguinte consiste no uso da informação, o qual deve ocorrer de acordo com os objetivos estratégicos da organização. O sexto passo diz respeito ao armazenamento da informação, para que esta possa ser utilizada posteriormente dentro da organização. Por fim está a etapa chamada de descarte da informação, de modo a eliminar do processo de gestão aquelas informações inutilizáveis ou descartáveis (BEAL, 2008). Logo abaixo, na Figura 4, está o modelo proposto por Beal.

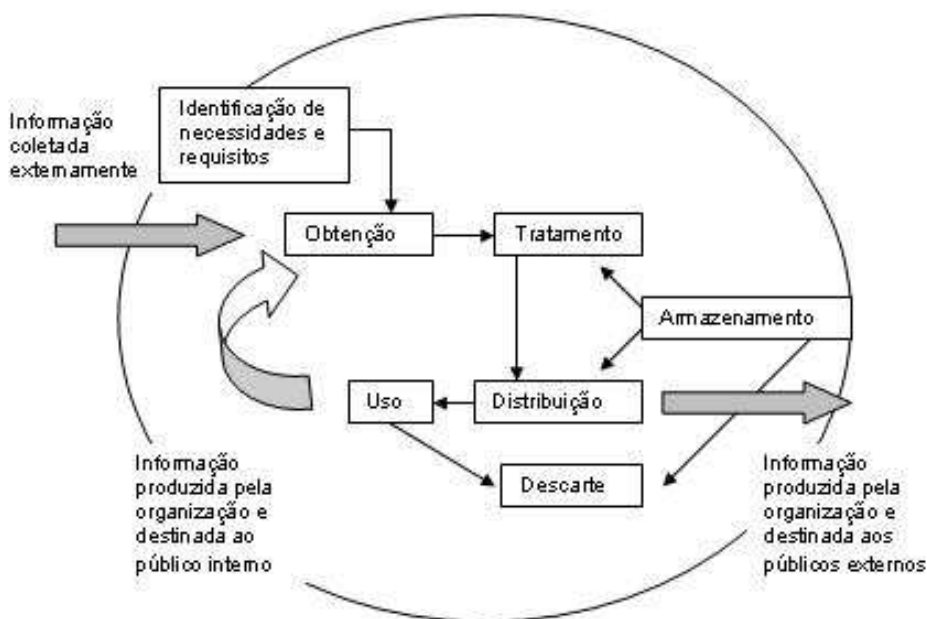


Figura 4 - Modelo proposto por Beal para representar o fluxo da informação nas organizações.

Fonte: Beal (2008, p. 29).

Autores do campo da Ciência da Informação também propõem modelos para representar o fluxo de informação. Le Coadic (1996), por exemplo, ao abordar a relação entre informação e comunicação, propõe o Ciclo de Informação, composto por três fases: construção, comunicação e uso dos conhecimentos que se tornarão informações científicas e tecnológicas. O modelo que pode ser observado na Figura 5 é uma alusão ao sistema econômico clássico produção-distribuição-consumo, mas adaptado ao contexto social da informação, cujos processos se alimentam reciprocamente e em detrimento da relação bilateral informador-informado dos meios de comunicação de massa.

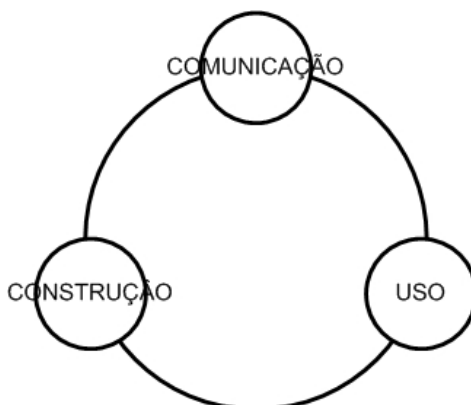


Figura 5 - Clico da informação ou modelo social de Le Coadic

Fonte: Le Coadic (1996, p. 11)

Ao abordar as mudanças causadas pela comunicação eletrônica na relação entre o fluxo de informação e o público a quem o conhecimento é dirigido, Barreto (1998) propõe um fluxo de informação multiorientado em substituição ao fluxo tradicional de informação, conforme pode ser observado na Figura 6.

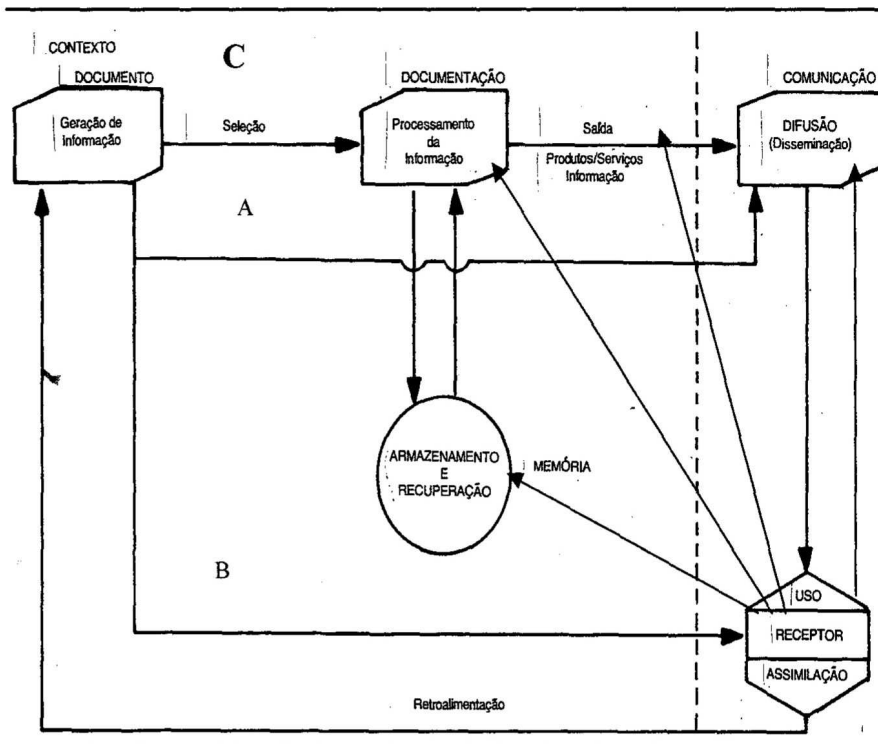


Figura 6 – Fluxo de informação multiorientado de Barreto

Fonte: Barreto (1998, p. 126)

Vejamos as principais diferenças entre eles: No fluxo tradicional, ocorre o acesso a um acervo físico por vez; a estrutura de informação possui a mesma característica em sua totalidade; há sempre a presença de um profissional para mediar a interação do receptor com o fluxo de informação; há mecanismos de ocultamento da informação nos processos internos; e o julgamento da relevância da informação é feita pelo receptor. Por outro lado, no fluxo multiorientado o receptor passa a interagir com a informação como se estivesse posicionado no interior do fluxo; a interação ocorre em tempo real; e o receptor não está mais preso a uma estrutura linear da informação, podendo elaborá-la em diferentes linguagens aliando texto, som e imagem. Assim, a comunicação eletrônica viabiliza com maior intensidade a relação de interação entre o receptor e o fluxo de informação e conhecimento.

Já Smit e Barreto (2002) apresentam um modelo composto por três fluxos inerentes ao processo de gestão da informação, divididos em dois níveis: interno e extremo. No nível interno, ocorre a captação, seleção, armazenamento e recuperação da informação. Enquanto isso, nas extremidades do nível interno há dois fluxos denominados de extremos: um deles diz respeito à própria criação ou inscrição da informação, que se dá através de fatos, idéias e imagens a partir da cabeça do autor; o outro fluxo extremo refere-se à transformação da informação em conhecimento, o que dependerá da compreensão e da apropriação da informação pelo indivíduo (SMIT; BARRETO, 2002). A Figura 7 mostra o modelo proposto por estes autores.



Figura 7 - Fluxo interno e os fluxos extremos da informação

Fonte: Smit e Barreto (2002)

Independentemente das características de cada um dos modelos aqui apresentados, vale destacar a contribuição da gestão da informação para as organizações, uma vez que, conforme Oliveira e Bertucci (2003, p. 76-77), ela tem o objetivo de promover a eficiência organizacional, organizando e suprimindo as demandas por informação externa e interna; o planejamento de políticas de informação; o desenvolvimento e manutenção de sistemas e serviços de informação; a otimização de fluxos de informação; e o controle da tecnologia da informação.

Mais do que isso, vale reconhecer também a importância de estudos que envolvem esta temática estarem sob a responsabilidade da Ciência da Informação, uma vez que esta constitui “um desses novos caminhos de conhecimento onde colaboram entre si, principalmente, a psicologia, a lingüística, a sociologia, a informática, a lógica, a estatística, a eletrônica, a economia, o direito, a filosofia, a política e as telecomunicações” (LE COADIC, 1996, p. 22). Caminhos estes que, certamente, perpassam as relações sociais e influenciam os processos informacionais nas organizações e na sociedade como um todo.

2.3.2 Fonte de informação

O acesso à informação no ambiente organizacional se dá por meio de diferentes fontes e canais, os quais são elementos do fluxo de informação. Porém, não há clareza sobre os conceitos que permitam discernir fonte de canal de informação no âmbito da Ciência da Informação e em outras áreas que abordam o tema. Em recente dissertação de mestrado, Curty (2005, p. 105) afirma que há, sim “uma notável falta de consenso terminológico na literatura no que tange à distinção de canais e fontes de informação e uma diversidade de possibilidades de classificação e adjetivação”.

Mesmo assim, percebe-se que a maioria das abordagens sobre fontes de informação está associada à origem ou armazenamento da informação. Choo (2003, p. 203-204) divide as fontes de informação em três grandes categorias: fontes humanas, fontes textuais e fontes eletrônicas. As fontes humanas podem ser internas ou externas, como por exemplo empregados e clientes; já as fontes textuais são subdivididas em publicadas (jornais, periódicos, rádio, televisão) e documentos internos (relatórios, circulares, comunicados); e as fontes eletrônicas são as que contém informações a serem acessadas via base de dados ou pela Internet.

O entendimento de fonte de informação por Cunha (2001) também reforça seu conceito acerca da armazenagem ou origem da informação. Embora reconheça a importância das fontes de informação informais, tais como contatos pessoais e comunicações orais, o autor valoriza as fontes formais que, segundo ele, permitem confirmar conhecimento e serem incluídas em uma compilação bibliográfica. Com isso, Cunha

(2001, p. ix) baseia-se em Grogan (1970) para defender a existência de três categorias para os documentos ou fontes de informação: fontes primárias (contém novas informações ou novas interpretações de idéias ou fatos conhecidos); fontes secundárias (que contêm informações sobre os documentos primários); e fontes terciárias (que tem como função principal orientar o usuário na localização dos documentos primários e secundários).

O mesmo entendimento sobre fontes de informação é compartilhado por Campelo e Campos (1993) e Muller (2000). Com base no fluxo de informações científicas, as autoras também baseiam-se em Grogan (1982) para tratar das fontes de informação como primárias, secundárias e terciárias, tornando mais claro seu conceito entorno de armazenamento e origem da informação. Segundo elas, as fontes de informação primárias contemplam artigos de periódicos, relatórios técnicos, trabalhos apresentados em congressos, teses e dissertações, patentes, literatura comercial, normais técnicas, entre outras. Já as fontes secundárias teriam a função de facilitar o acesso às fontes primárias, através de critérios de filtragem e organização do conhecimento disperso. Entre elas estão as enciclopédias, dicionários, manuais, tabelas, revisões de literatura, tratados, monografias, livros, textos e anuários. No caso das fontes terciárias, estão as bibliografias, periódicos de indexação e resumo, catálogos coletivos, guias de literatura e diretório, entre outros.

Numa abordagem sobre a origem da informação, Beal (2008, p. 14) afirma que ela ocorre por meio de duas categorias de fontes: a fonte formal, que contempla imprensa, base de dados, artigos científicos, patentes, documentos da empresa, entre outros; e a fonte informal, como seminários, congressos, visitas a clientes, exposições, agências de publicidade, informações ou até mesmo “boatos” sobre produtos, clientes e fornecedores. Já no caso das organizações, a autora explica que as fontes podem ser classificadas de formais (publicações, pareceres, documentos); confiáveis (indivíduos ou instituições que ganharam credibilidade em determinado campo); e informais (boatos e outras informações não associadas a fontes formais ou confiáveis) (BEAL, 2008, p. 38).

Assis (2007) complementa afirmando que uma das principais dificuldades existentes nas organizações é a seleção

adequada de suas fontes de informação, o que influencia na coleta e classificação das informações. Baseados em Choo (1994), Assis (2007) e Barbosa (2002) explicam que as fontes podem ser classificadas em quatro categorias: fontes externas e pessoais, como clientes, fornecedores e distribuidores; fontes externas e impessoais, como jornais, publicações, conferências e Internet; fontes internas e pessoais, a exemplo de diretores, gerentes e funcionários; e fontes internas e impessoais, como relatórios, circulares e serviços de informação eletrônica.

No caso da informação eletrônica, Tomaél et al. (2001) defende ser preciso buscar novos conhecimentos e habilidades para compreender a informação a partir do suporte eletrônico, ou seja, fontes de informação eletrônicas. “Indubitavelmente, além de ser o que de melhor já se criou para o tratamento e a recuperação da informação, o formato eletrônico estará cada vez mais presente no cotidiano, seja dentro de quatro paredes ou no ciberespaço” (TOMAÉL et al., 2001, p. 2).

Para melhor compreender as diferentes classificações de fontes de informação encontradas na literatura, elas são listadas no Quadro 2.

CLASSIFICAÇÃO DAS FONTES DE INFORMAÇÃO	
Autor	Classificação
Campos e Campello (1993); Cunha (2001); Muller (2000)	Embora reconheçam a importância das fontes informais, priorizam a classificação das fontes formais em três categorias, conforme Grogan (1970; 1982; 1992): fontes primárias; fontes secundárias; e fontes terciárias.
Choo (1994); Barbosa (2002); Assis (2007)	Classifica as fontes de informação em quatro categorias: fontes externas e pessoais; fontes externas e impessoais; fontes internas e pessoais; fontes internas e impessoais.
Choo (2003)	Fontes de informação são divididas em três categorias: humanas, textuais e eletrônicas.
Beal (2008)	Considera a fonte de informação a responsável pela origem da informação em uma organização, a qual pode ser classificada como fonte formal e informal. . No caso das organizações, classifica em fontes formais (publicações, pareceres, documentos); confiáveis (indivíduos ou instituições que ganharam credibilidade em determinado campo); e informais (boatos e outras informações não associadas a fontes formais ou confiáveis).

Quadro 2 - Diferentes classificações para Fontes de Informação

Fonte: Dados organizados pelo autor

2.3.3 Canais de informação e comunicação

Embora não muito clara na literatura, a distinção entre fontes e canais de informação e comunicação abordada anteriormente fica mais evidente no presente capítulo, o qual reforça a idéia de que os canais de informação e comunicação são compreendidos como um meio de transmissão da informação entre dois ou mais pontos, diferente da fonte que responde pela origem ou armazenamento da informação.

Com base em um modelo de fluxo de informação científica, Muller (2000) afirma que a informação flui por muitos canais, que podem ser classificados de formais e informais. Segundo ela, os canais formais permitem o acesso amplo às informações que são facilmente coletadas e armazenadas; enquanto os canais informais apresentam informações com acesso limitado, pois nem sempre são armazenadas e fazem com que seja difícil recuperá-la. Essa distinção entre canais formais e informais já havia sido abordada por Campello e Campos (1993) ao tratarem de um sistema de informação científica. Elas afirmam que os canais formais são representados pela literatura, enquanto os informais contemplam correspondências, encontros em congressos e contatos pessoais. Embora reconheça a importância dos canais formais, as autoras destacam que “o profissional de uma área especializada deve ter uma visão desse sistema de seu sentido mais amplo, procurando utilizar e tirar proveito também dos instrumentos produzidos informalmente” (CAMPELLO; CAMPOS, 1993, p. 21). Porém, Muller (2000) ressalta que com as mudanças causadas pelas tecnologias tornou-se difícil distinguir o que é canal formal ou informal.

Em sua dissertação de mestrado, Curty (2005, p. 106), considera os canais de informação como “os lugares (onde) e os meios (como) através dos quais a informação é obtida”. Além disso, cita Kramer (1980) para ressaltar que o termo canal pode ser compreendido como “o caminho pelo qual a informação flui e transita da fonte ao usuário” (CURTY, 2005, p. 89) e, portanto, como canais de comunicação que são classificados em informais e formais.

Os primeiros são canais não-oficiais e não-controláveis, e são geralmente usados na comunicação entre dois indivíduos ou para a comunicação de pequenos grupos. Os canais formais, de forma oposta, são tidos como canais oficiais e controlados pela organização, idealizados para transferir a informação para um grande público (KRAMER, 1980 apud CURTY, 2005, p. 89).

Segundo Schuler (2004), o canal é o meio utilizado para veicular a mensagem, possibilitando que ela chegue ao receptor-alvo no momento oportuno, com intensidade e frequência desejadas. A autora ainda reforça que “um meio pode permitir que a mensagem se apresente com todo o seu esplendor, como ele pode restringir de modo drástico sua manifestação” (SCHULER, 2004, p, 105).

Já Kunsch (2003) revela que o conjunto de canais de comunicação é responsável pela construção do sistema de comunicação das organizações, constituídos por redes formais e informais. Enquanto a comunicação formal advém da estrutura organizacional propriamente dita, a comunicação informal emerge das relações sociais entre as pessoas e cumpre papel importante, já que “muitas vezes, os canais formais não proporcionam informações suficientes e claras para satisfazer suas curiosidades e dúvidas” (KUNSCH, 2003, p. 83).

Tal abordagem revela a relação que os canais de informação exercem junto aos processos de comunicação, a tal ponto de serem considerados também como canais de comunicação. Para Beal (2008, p. 31), “quanto melhor a rede de comunicação da organização, mais eficiente é a distribuição interna da informação, o que aumenta a probabilidade de que esta venha a ser usada para apoiar processos e decisões e melhorar o desempenho corporativo”.

Abaixo, o Quadro 3 apresenta os principais conceitos e classificações para canais de informação e comunicação encontrados na literatura.

CANAIS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	
Autor	Classificação
Kramer (1980);	Trata de canal como o caminho pelo qual a informação flui e transita da fonte ao usuário, classificando os canais de comunicação em formais e informais
Muller (2000); Campello e Campos (1993);	A informação flui por muitos canais de informação, que podem ser classificados de canais formais e informais.
Kunsch (2003)	Trata de canais de comunicação como componente de um sistema de comunicação. Este é constituído por canais que forma redes formais e informais.
Schuler (2004)	Trata de canal de comunicação, compreendendo-o como um meio utilizado para veicular uma mensagem entre um emissor a um receptor.
Curty (2005)	Considera os canais de informação como os lugares (onde) e os meios (como) através dos quais a informação é obtida

Quadro 3 - Diferentes classificações para Canais de Informação e Comunicação

Fonte: Dados organizados pelo autor

2.3.4 Necessidades de informação

Ao discorrer sobre as leis que definem o comportamento da informação, Moody e Walsh (1999 apud BEAL, 2008, p. 24) apontam quatro pré-requisitos para o uso efetivo da informação: saber que ela existe; saber onde ela está armazenada; ter acesso a ela; e saber como utilizá-la. Porém, Beal (2008, p. 24) inclui um quinto requisito: “receber a informação em formato adaptado às necessidades do usuário em termos de linguagem, nível de detalhamento e outros requisitos que asseguram sua adequação ao uso”. Segundo a autora, o valor da informação amplia-se à medida que todos na organização dispõem de recursos informacionais adaptados às suas necessidades e sabem que estes existem, onde se encontram e como utilizá-los

para melhorar seu desempenho. Beal (2008) explica ainda a identificação das necessidades de informação de grupos e indivíduos da organização contribui diretamente no desenvolvimento de produtos informacionais voltados a cada grupo e necessidade.

As necessidades de informação também são tratadas por Choo (2003), que as conceitua como a informação necessária que o membro da organização precisa para tomar decisões e resolver problemas, sendo que essas necessidades são modificadas conforme determinada situação. Porém, o autor alerta que desvendar as necessidades de informação é um processo de comunicação confuso e complexo, uma vez que a maior parte das pessoas considera difícil expressar satisfatoriamente as suas próprias necessidades de informação.

Na mesma direção, Davenport (1998, p. 176) refere-se às necessidades de informação como exigências da informação, e afirma que trata-se de um problema difícil, pois “envolve identificar como os gerentes e os funcionários percebem seus ambientes informacionais”. Isso, segundo ele, requer entendimentos sob as perspectivas política, psicológica, cultural e estratégica. Daí então a importância da questão levantada por Choo (2003), ao entender que a identificação das necessidades pessoais de informação depende do contexto em que o indivíduo sente essa necessidade e das formas em que esse indivíduo utilizará a informação para dar sentido ao seu ambiente e agir.

2.3.5 Barreiras de acesso à informação

As barreiras são entendidas por Beal (2008) como os obstáculos criados à troca de informações e que podem gerar ineficiência organizacional. A autora também defende a importância de melhorar o comportamento dos indivíduos com relação à informação, eliminando barreiras para a troca de informações e evitar ineficiências causadas pela sobrecarga ou pela dificuldade na obtenção de informações que permaneçam restritas a “feudos informacionais” (BEAL, 2008, p. 45-46).

Para Davenport (1998), a construção de uma cultura ou comportamento informacional nas organizações, ou seja, mudar a maneira como as pessoas lidam com a informação, é ponto crucial da ecologia da informação. Segundo o autor, há três espécies fundamentais de comportamento que melhoram o

ambiente informacional: compartilhamento, administração de sobrecargas de informações e redução de significados múltiplos (DAVENPORT, 1998).

Ao mencionar o processo comunicativo, Freire (1991) diz que a comunicação da informação esbarra em barreiras que dificultam o entendimento da mensagem pelo receptor da informação. Ela utiliza-se de Wersing (1976) para classificar as barreiras à comunicação da informação em ideológicas, econômicas, legais, de tempo, de eficiência, financeiras, terminológicas, de idioma, de capacidade de leitura, de consciência e conhecimento da informação e de responsabilidade (FREIRE, 1991, p. 52). Além disso, defende a superação destas barreiras para a solução de problemas:

Parte do valor atribuído aos canais pessoais de comunicação e interação de um usuário com uma fonte de informação relevante para a solução de um problema decorre de sua eficácia em superar barreiras que dificultam o processo de transferência da informação. (FREIRE, 1991, p. 52).

Ferreira (1995) também apresenta uma importante contribuição para esta discussão. Embora seu estudo seja voltado à busca e uso da informação em redes eletrônicas, ele identifica seis blocos de barreiras e dificuldades que podem apresentar alguma relação com as barreiras encontradas nas organizações: problemas pessoais, problemas físicos, problemas tecnológicos, problemas lingüísticos, problemas econômicos e problemas informacionais.

Kunsch (2003) fala em barreiras à comunicação nas organizações, destacando quatro classes que também podem ser aplicados no caso da informação: as barreiras pessoais, que ocorrem quando as pessoas dificultam o processo comunicativo; as barreiras administrativas/burocráticas, o que envolve a maneira como a organização atua e processa suas informações, incluindo as relações de poder; o excesso e a sobrecarga de informações, agravada pela falta de seleção e prioridade; e as informações incompletas e parciais, que refere-se às informações fragmentadas, distorcidas ou sujeitas a dúvidas, não transmitidas ou sonegadas (KUNSCH, 2003, p. 75-76).

Já Floriani (2007), em sua dissertação de mestrado, analisou o fluxo de informações em um órgão público municipal de turismo e identificou as seguintes barreiras de acesso à informação nesse tipo de entidade pública: custo, morosidade da estrutura pública, excesso de burocracia, material desatualizado/insuficiente, falta e/ou obsolescência do banco de dados, tempo escasso, idioma, sobrecarga de informações, desconfiança nas diversas fontes e dificuldade de localização da informação. Daí então a importância do mapeamento da informação nas organizações a que se refere Beal (2008, p. 35), o qual explica que ele evita disfunções como as informações dispersas, informações divergentes, informações excessivas e informações em duplicidade.

2.3.6 Tratamento da informação

Para estar em condições de ser aproveitada, a informação precisa ser tratada, ou seja, passar por processos de organização, formatação, estruturação, classificação, análise, síntese e apresentação, que a tornam mais acessível e fácil de localizar pelos usuários (BEAL, 2008). Ao abordar o tratamento e a apresentação da informação, Beuren (2009) explica que elas ocorrem juntamente com as tarefas de classificação e armazenamento de dados e informações, e destaca a importância do profissional da informação buscar metodologias e representações diferenciadas para colocar à disposição do usuário uma variedade de fontes e estilos de informações dentro de um único sistema.

Davenport (1998) também menciona o tratamento da informação e defende que a forma como a informação é apresentada também seja parte do processo de gerenciamento informacional. “Os fornecedores de informação devem garantir, para cada classe de usuários, que todos encontrarão com maior eficiência aquilo de que necessitam em um pacote composto por informações, produtos e serviços” (DAVENPORT, 1998, p. 187).

É justamente o desenvolvimento de produtos e serviços de informação que ocorre após o tratamento e apresentação das informações, o que depende fundamentalmente de recursos humanos (BEUREN, 2009). Segundo Beuren (2009), os produtos e serviços de informação são necessários para a execução da estratégia organizacional e serão melhores de acordo com a

participação das áreas usuárias e a interação entre diferentes especialistas profissionais. Neste contexto, O'brien (2004, p. 15) explica que os produtos de informação são aqueles pelos quais a informação é transmitida aos usuários finais, a exemplo de mensagens, relatórios, formulários e imagens gráficas que podem ser fornecidos por monitores de vídeo, respostas em áudio, produtos de papel ou multimídia.

Choo acrescenta que a informação adquirida e aquela proveniente da memória dão origem a diferentes níveis de serviços e produtos voltados a diferentes grupos de utilizadores e necessidades de informação da organização, “agregando valor, realçando a qualidade da informação e melhorando a adequação entre a informação e as necessidades ou preferência dos utilizadores” (2003, p. 59). Para ele, “o princípio condutor é que cada produto de informação tem de oferecer interesse para o utilizador final”, conduzindo-o não apenas a respostas e questões, mas a soluções para os problemas (CHOO, 2003, p.76-77).

2.4 PARLAMENTO

Neste capítulo são apresentados os principais aspectos históricos e conceituais do Parlamento enquanto um dos três poderes do Estado, especialmente do Parlamento brasileiro e o de Santa Catarina.

2.4.1 Parlamento: aspectos históricos e conceituais

A queda do Estado Absolutista após a Revolução Francesa, no século XVIII, culminou em uma divisão das funções originais do Estado, cuja função legislativa predominava sobre as demais, vista sua obrigação de reconhecer o direito presente no meio do grupo social e criar mecanismos para posteriormente criar o Direito. Com isso o Estado opta pela forma democrática de governo e passa a ser dividido em três poderes: o Legislativo, para criar regras e as políticas públicas; o Executivo, para aplicar e executar as ações governamentais conforme as regras; e o Judiciário, para julgar as ações dos indivíduos e dos demais poderes do Estado. (AZEVEDO, 2001).

Vieira (2002) afirma que a divisão dos poderes do Estado ocorreu na Grécia Antiga, baseada na Teoria da Tripartição das Funções: Deliberante, Executiva e Judiciária, de Aristóteles. Tal teoria, segundo Farhat (1996), teria sido adotada e aperfeiçoada por Montesquieu, atribuindo a cada poder suas funções específicas, sendo que essa separação dos poderes é mais nítida nos países que adotam o sistema presidencialista de governo.

Porém, Azevedo (2001, p. 23) afirma que a função legislativa é um aspecto essencial em todos os sistemas políticos, de forma institucionalizada ou não, de modo autoritário ou representativo, latente ou manifesta. Além disso, é desempenhada ora por um indivíduo, ora por um grupo, ora por uma instituição, influenciando de uma maneira ou de outra o funcionamento e a sobrevivência desses sistemas. No caso do Poder Legislativo, Ferreira Filho (2007) explica que ele está a cargo do Parlamento, órgão este de caráter representativo e conceituado pelo glossário de termos parlamentares como “câmara legislativa nos países constitucionais”, sendo que o que é relativo ou pertencente ao parlamento é denominado de “parlamentar” (MINAS GERAIS, 1997, p. 39).

Em seu dicionário sobre política, Bobbio (1991, p. 880) revela que há uma variedade enorme de formas parlamentares, e explica que conceitua Parlamento de uma forma ampla, mas capaz de individualizar alguns elementos comuns a todos eles: “uma assembléia ou um sistema de assembleias baseadas num ‘princípio representativo’, que é diversamente especificado, mas determina os critérios da sua composição”, caracterizada pela “participação direta ou indireta, muito ou pouco relevante, na elaboração e execução das opções políticas, a fim de que elas correspondam à ‘vontade popular’”. Chacon (2007) afirma que o Poder Legislativo corresponde, em última instância, a um poder coletivo de determinada sociedade. Assim, mesmo que parlamentares se destaquem, “trata-se do poder menos individual, mais perigosamente instável, porém, mais potencialmente construtivo. Sua paralisação, interna ou externa, resulta em sua liquidação” (CHACON, 2007, p. 3).

Segundo Finer (2004, p. 1081), as primeiras experiências de Assembleias Representativas surgiram na Idade Média em meio a uma transformação radical de reinos e principados em países da Europa, como Espanha, Inglaterra, França e Itália,

principalmente para exercerem um controle sobre seus governantes. Compostas por representantes da ordem ou ordens privilegiadas de um país, eram chamados de parlamentos ou *parlamenti* em países como Inglaterra, Irlanda, Escócia, Sicília, Estados Papais e o Grande Reino de Nápoles, enquanto em outros países ganha outras denominações. Assim, baseavam-se no princípio absolutamente novo da representatividade (FINER, 2004).

Assim, os parlamentos europeus surgem como protagonistas do sistema político-representativo, especialmente o Parlamento inglês criado em 1265 por meio da Câmara dos Comuns. Ele se origina a partir da evolução das Assembléias Representativas e posteriormente serviria de modelo enquanto uma representação política legítima para outras nações que se constituiriam em Estados democrático-constitucionais no mundo moderno (ANDRADE, 1984). Já Ferreira Filho (2007) afirma que o Parlamento britânico adquiriu caráter representativo de toda a comunidade a partir de 1295, convocado por Eduardo I como chamado de Parlamento Modelo, o qual seria dividido em duas câmaras ao longo do século XIV – a dos Lords e a dos Comuns – e se impôs gradativamente ao governo monarca.

A primeira representava a nobreza; enquanto a segunda representava o povo. Foi desta forma que os Estados Unidos da América também organizaram a representação política de seu povo logo após sua independência. Em sua primeira Constituição, de 1787, previu a criação do Congresso Nacional, composto de uma Câmara dos Representantes e um Senado, estabelecendo um sistema presidencialista e a divisão do Estado em três poderes: Legislativo, Executivo e Judiciário. Logo em seguida surgiria o Legislativo francês, a partir da ruptura com o absolutismo monárquico (CALIMAN, 2009). Este último, afirma Ferreira Filho (2007) inicialmente constituído como uma alta corte judiciária destinada a julgar leis, e não a fazê-las.

Neste período, explica Ferreira Filho (2007), o Parlamento era o único poder de origem popular, cujos membros eram escolhidos por eleição, e se constituía como um instrumento diretamente ligado à liberdade e democracia, principalmente por exercer o papel de controle público sobre a legislação.

Se não dão conta da tarefa de estabelecer as leis, nem por isso são instituições inúteis e caducas. De fato, cabe-lhes fiscalizar o governo, tanto nos pormenores, como o exame das irregularidades administrativas, quanto nas grandes questões, qual seja a definição da política global. Por outro lado, servem também de *forum* para a edificação da opinião pública, sem a qual o regime democrático necessariamente fenece (FERREIRA FILHO, 2007, p. 285).

Sobre as atribuições do Poder Legislativo, Cotta afirma que do ponto de vista funcional os Parlamentos são instituições polivalentes:

A variedade de funções desempenhadas tem uma explicação no papel característico dos Parlamentos, que faz delas os instrumentos políticos do princípio da soberania popular. É deste papel que nasce para o Parlamento o direito e o dever de intervir, embora de formas diversas, em todos os estágios do processo político. Segundo o estágio e as modalidades de tal intervenção, haverá atividades de estímulo e de iniciativa legislativa, de discussão e de deliberação, de inquérito e de controle, de apoio e de legitimação. Tão variadas atividades podem ser englobadamente compreendidas no quadro das quatro funções parlamentares fundamentais: representação, legislação, controle do Executivo e legitimação (2000, p.883).

Cotta (2000) ressalta ainda que a função representativa possui uma posição a que classifica de preliminar, principalmente porque é nela que se baseiam todas as demais funções parlamentares. A tese é reforçada por Azevedo (2001, p. 65), para quem “a função que distingue os Legislativos de outros organismos da administração do Estado é a função representativa, aquela que defende e articula os interesses sociais, por uma questão de direito e não de simples

conveniência”. Porém, a autora alerta que a visão do Direito Constitucional atribui diversas funções a cada um dos Poderes do Estado, sem caracterizá-las com exclusividade absoluta.

Mas Moraes (2000) reforça que cada poder possui uma função predominante, a que denomina de “funções típicas”, além das funções classificadas de “atípicas”. No caso do Poder Legislativo, o autor comenta que suas funções típicas são legislar (elaborar normas jurídicas) e fiscalizar (fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial do Poder Executivo), conforme prevê o art. 70 da Constituição Federal. Já as chamadas funções atípicas citadas pelo autor são as de administrar e julgar.

A primeira ocorre, exemplificativamente, quando o Legislativo dispõe sobre sua organização e operacionalidade interna, provimento de cargos, promoções de seus servidores; enquanto a segunda ocorrerá, por exemplo, no processo e julgamento do Presidente da República por crime de responsabilidade. (MORAES, 2000, p. 361).

Azevedo (2001) concorda parcialmente com Moraes (2000). No entanto, compreende o Poder Legislativo a partir de 10 funções primordiais, as quais são apresentadas resumidamente no Quadro 4 abaixo:

1ª Função legislativa	Criação de leis que regem uma sociedade é sua função mais fundamental, além de influenciar a direção e as linhas gerais de definição de políticas públicas e decisões governamentais.
2ª Função fiscalizadora	Controle dos potenciais excessos do Poder Executivo, incluindo entidades da administração direta e indireta, com relação ao seu exercício contábil, financeiro, orçamentário, operacional e patrimonial, além da apreciação e emendas ao orçamento.

continua

continuação

3ª Função mobilizadora de consenso popular	A atuação na mobilização do apoio popular para as políticas defendidas e levadas a cabo pelo Executivo impõe ao Legislativo um papel fundamental para a governabilidade, a paz social e a sobrevivência do sistema político.
4ª Função informativa	O Legislativo dá oportunidade de receber e divulgar fatos relevantes a todo o país, sobre todas as regiões e segmentos sociais, diminuindo a distância entre o centro do Poder e os cidadãos. A produção e a divulgação da informação legislativa alimentam o ciclo do “Jogo Parlamentar”. Informação legislativa significa, nesse contexto, toda e qualquer informação acerca das proposições legislativas, em tramitação no Congresso, dos discursos parlamentares, e debates promovidos nos plenários das comissões e nos Plenários, além das mensagens presidenciais e ofícios dos demais Poderes recebidos pelas Mesas. A informação – tanto a externa quanto a produzida internamente – é a matéria-prima para o funcionamento do Legislativo.
5ª Função educadora	Os debates e discursos instruem os cidadãos e toda a sociedade sobre as matérias em tramitação ou sobre pontos polêmicos que abrangem outros Poderes e demais políticas públicas. A atividade legislativa desenvolve o lado político do cidadão, promovendo a manifestação da cultura e da cidadania, da ética e da moral. Essa função é potencializada pelos veículos de comunicação.

continua

continuação

6ª Função eletiva	Nos países parlamentaristas, o Legislativo escolhe o Primeiro-ministro e, em muitos casos, tem o poder de destituí-lo. No Brasil, como competência privativa do Senado, a função eletiva restringe-se às escolhas dos embaixadores, diretores do Banco Central, e outros (Constituição Federal, art. 58)
7ª Função representativa	Identidade básica do Legislativo, a capacidade de representar toda a diversidade existente na sociedade e ponderar sobre os múltiplos interesses da variedade dos segmentos representados num governo pluralístico, antes da tomada de decisão coletiva e majoritária.
8ª Função obstrucionista	Exerce uma resistência saudável – em parte por ser um colegiado e suas decisões coletivas serem mais lentas – contra a iniciativa unilateral do Executivo, muitas das vezes sem o apoio da grande parte da população.
9ª Função judicante	Prerrogativa de julgar e sentenciar por meio de uma decisão final, nos termos constitucionais, por pena de destituição do mandato ou pena de inabilitação política, os casos de crime de responsabilidade, como por exemplo improbidade administrativa, atribuídos ao Presidente e ao Vice-Presidente da República, aos Ministros de Estado, aos Ministros do Supremo Tribunal Federal, ao Procurador geral da República, ao Advogado geral da União e aos senadores, neste último caso por quebra de decoro parlamentar.
10ª Função administrativa	Exercer sua administração interna plenamente conforme os arts. 51 e 52 da Constituição

Quadro 4 - Principais funções do Poder Legislativo

Fonte: Azevedo, 2001

Bobbio (1991) também comenta o assunto e afirma que há quatro funções parlamentares fundamentais: representação, legislação, controle do Executivo e legitimação, mas explica que conforme a posição que cada Parlamento ocupa no sistema político, a importância de tais funções varia. Até porque, segundo Bobbio (1991, p. 882), há uma grande variedade no grau de complexidade das estruturas internas das assembleias parlamentares, sobretudo em função das condições políticas em que elas se desenvolveram.

2.4.2 Parlamento no Brasil: o Congresso Nacional

O Poder Legislativo brasileiro é exercido pelo Congresso Nacional Brasileiro, composto por um sistema bicameral, ou seja, duas casas legislativas: a Câmara dos Deputados e o Senado Federal, cuja legislatura tem duração de quatro anos (BRASIL, 2004).

Seu surgimento tem origem já na primeira Constituição do Brasil, de 1824, quando o regime de monarquia parlamentar constituído por quatro poderes, incluindo os três poderes tradicionais e mais o Poder moderado, já contava com o sistema bicameral, com um Senado vitalício. Já a Constituição de 1891 adotou o modelo norte-americano e criou a figura do Congresso Nacional composto por duas Casas Legislativas: a Câmara dos Deputados, representando o povo; e o Senado, representando os Estados (AZEVEDO, 2001).

A Câmara dos Deputados é composta por 513 deputados federais eleitos pelo sistema proporcional em cada Estado e no Distrito Federal, os quais representam o povo por um mandato de quatro anos. O número de vagas destinadas a cada Estado e ao Distrito Federal é estabelecido proporcionalmente à população, sendo no mínimo oito deputados e no máximo 70, o que faz com que cada Estado da federação tenha um peso político distinto. Já o Senado Federal é composto por 81 representantes dos Estados e do Distrito Federal, eleitos segundo o princípio majoritário por um mandato de oito anos. Cada Estado e o Distrito Federal elegem três senadores, sendo que essa representação é renovada a cada quatro anos, alternadamente, por um e dois terços. Além disso, cada senador é eleito com dois suplentes (BRASIL, 2004).

No caso do Senado, Azevedo (2001, p. 39) acredita que ele constitui-se em um dos pilares perfeitos de democracia, tendo em vista que sua criação deu-se para “garantir os direitos dos Estados federados, independentemente do tamanho riqueza, desenvolvimento, distância etc.” Segundo a Constituição Federal de 1988 (BRASIL, 2004), cabe ao Congresso Nacional dispor sobre todas as matérias de competência da União, sendo que tanto a Câmara dos Deputados quanto o Senado Federal têm seus regimentos internos próprios e cada qual suas competências privativas. Entre proposições legislativas elaboradas pelas duas Casas está a emenda à Constituição, leis ordinárias, leis complementares, leis delegadas, medidas provisórias, decretos legislativos e resoluções (BRASIL, 2004). Além disso, Azevedo (2001) explica que pelo Regimento Interno do Senado Federal também são consideradas proposições legislativas os requerimentos, as indicações, os pareceres e as emendas. Já o regimento da Câmara dos Deputados inclui, além destas, o recurso e a proposta de fiscalização e controle.

Com relação ao Poder Legislativo nos Estados brasileiros, Caliman (2009, p. 10), explica que ele foi previsto por todas as Constituições e sempre esteve em funcionamento, exceto durante o Estado Novo e por alguns curtos períodos. A Constituição Federal de 1891 já atribuía a cada Estado reger-se pela Constituição e pelas leis adotadas, respeitando os princípios constitucionais da União. Embora afirme que já no período colonial houve registros de instituições com caráter representativo regional, o autor explica que os Legislativos provinciais foram criados em 1834 e instalados em 1835, eram unicamerais e denominados de Assembléias Legislativas. Já os Legislativos Estaduais da República Velha eram tanto uni quanto bicamerais, sendo que a uniformidade da denominação ocorreria somente a partir de 1934 (CALIMAN, 2009).

No entanto, o Poder Legislativo atual está baseado na Constituição de 1988 e apresenta características adotadas já no modelo federativo da Constituição de 1934. Com isso, uniformizou-se o Poder Legislativo Estadual, denominando-o de Assembléia Legislativa e vedando o bicameralismo e a fixação de mandatos dos deputados estaduais superiores aos federais. Ou seja, as Assembléias Legislativas têm uma estrutura unicameral e são compostas por Deputados Estaduais e Distritais, sendo que suas atribuições estão estabelecidas pela

Constituição Federal. Os parlamentares estaduais integram o Poder Legislativo dos 26 Estados-membros e do Distrito Federal. São eleitos para exercer um mandato de quatro anos, o qual coincide com o mesmo período de quatro anos que dura uma legislatura, sendo que os critérios utilizados para fixar o número de deputados estão previstos na Constituição Federal e correspondem à representação do Estado na Câmara dos Deputados (CALIMAN, 2009). Com relação ao processo legislativo, o autor afirma ainda que os constituintes estaduais não criaram nenhuma espécie nova de proposição legislativa, copiando as do processo legislativo federal. Mesmo assim, lembra que as Constituições Estaduais apresentam diferenças em relação ao processo legislativo, como por exemplo a de Santa Catarina e outras 13 que, diferente das demais, prevêem a apresentação de projetos de lei de iniciativa popular e de proposta de emenda à sua Constituição Estadual (CALIMAN, 2009).

2.4.3 Parlamento em Santa Catarina: a Assembléia Legislativa

A Assembléia Legislativa de Santa Catarina (Alesc) foi criada por lei em 12 de agosto de 1834 junto das demais Assembléias Legislativas Provinciais, previstas na Constituição de 1824, mas foi instalada em 1º de março de 1835. Iniciou seus trabalhos com apenas 20 legisladores, ampliando para 22 no ano de 1881. Os deputados eram eleitos em dois turnos para um mandato de dois anos (CABRAL, s.d.). A Assembléia Legislativa Provincial prosseguiu até sua 27ª legislatura, em 1889, quando foi extinguida pela Junta Governista devido à proclamação da República, sendo retomada dois anos após a queda da monarquia (SILVA, 2007). Já no período republicano, após a Constituição Federal de 1891, seria promulgada a primeira Constituição do Estado de Santa Catarina, em 11 de junho do mesmo ano, a qual definiu as atribuições do Legislativo, do Executivo e do Judiciário estadual tendo como embasamento a Constituição Federal (CABRAL, s.d.; STOETERAU, 2000).

Neste período a Assembléia Legislativa Provincial passou a ser denominada de Congresso Representativo do Estado, funcionando ordinariamente em sua primeira legislatura de três anos, sendo que o número de deputados era fixado na proporção

de um por 15 mil habitantes, não podendo ser inferior a 22 e superior a 40. Um ano depois, viria uma nova Constituinte, a de 1892, que voltou a denominar o poder legislativo estadual de Assembléia Legislativa e ampliou o número de deputados de 22 para 24. Mas, em 1895, seria promulgada uma nova Constituição Estadual retornando a denominação de Congresso Representativo do Estado, a qual vigoraria até 1910, ano de promulgação de uma nova constituinte. Uma nova Carta seria criada também em 1928, ampliando oito cadeiras de deputados. Depois de um recesso de cinco anos, em função da revolução de 1930, uma nova Constituição seria criada em 1934. Ela estabeleceu um mandato de quatro anos, sendo 30 representantes do povo e mais três representantes de classe.

Depois de 10 anos de recesso após o golpe de 1937 e a criação do chamado Estado Novo, na Constituição de 1937, em 1947 Santa Catarina ganharia uma nova Constituição Estadual, a qual estabelecia o número de deputados eleitos na razão de um por 50 mil habitantes, não podendo o número ser inferior a 37 e sem representações de classe. Logo após veio a Constituição de 1967 e a emenda constitucional de 1970, que adaptou-se à Constituição Federal promulgada em 1969. Ela estabelecia que o Poder Legislativo Estadual seria exercido pela Assembléia Legislativa, composta de deputados eleitos pelo voto secreto e direto juntamente com a escolha do governador, vice-governador e os representantes de Câmara dos Deputados. Os deputados estaduais seriam eleitos para um mandato de quatro anos, mas seriam reduzidos de 45 para 37, em função dos critérios estabelecidos proporcionalmente ao número de deputados federais eleitos pelo Estado (CABRAL, s.d; STOETERAU, 2000). Mas mudanças significativas ocorreriam com a Constituição de 1988, que deu origem à atual Constituição do Estado de Santa Catarina.

Sediada na capital do Estado, Florianópolis, atualmente a Assembléia Legislativa está em sua 16ª legislatura, cuja duração é de quatro anos. Sua reunião ocorre anualmente, de 2 de fevereiro a 17 de julho e de 1º de agosto a 22 de dezembro. É constituída por 40 deputados estaduais eleitos pelo voto direto e secreto do povo para um mandato de quatro anos, os quais representam uma população de quase seis milhões de habitantes, distribuídos em 293 municípios (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE), 2007).

Os deputados estaduais são eleitos simultaneamente com o governador, vice-governador, senador e deputado federal, sendo que o número de eleitos corresponde ao triplo da representação do Estado na Câmara dos Deputados (16) e, atingindo o número de 36, é acrescido de tantos quantos forem os deputados federais acima de 12 (SANTA CATARINA, 2009). Atualmente os 40 deputados estaduais estão distribuídos em nove bancadas partidárias: PMDB (12), PP (6), PT (6), PSDB (6), DEM (5), PDT (2), PPS (1), PTB (1) e PRB (1) (SANTA CATARINA, 2010).

O Poder Legislativo Estadual tem autonomia administrativa e financeira e elabora sua própria proposta orçamentária de acordo com os limites da lei de diretrizes orçamentárias. Entre as atribuições da Assembléia Legislativa está a de legislar sobre matérias de interesse do Estado de Santa Catarina, por meio da elaboração de proposta de emenda à Constituição Federal, emendas à Constituição Estadual, leis complementares, leis ordinárias, leis delegadas, medidas provisórias, decretos legislativos e resoluções (SANTA CATARINA, 2009). De acordo com o Regimento Interno da instituição, ainda integram o processo legislativo as moções, indicações, pedidos de informação e requerimentos (SANTA CATARINA, 2009). Também é de responsabilidade da Assembléia Legislativa exercer,

A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial do Estado e dos órgãos e entidades da administração pública, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, podendo contar com o auxílio do Tribunal de Contas do Estado (SANTA CATARINA, 2009, p.17-19).

A direção dos trabalhos legislativos e administrativos é de responsabilidade da Mesa da Assembléia – órgão colegiado composto pelo Presidente, 1º Vice-Presidente, 2º Vice-Presidente, 1º Secretário, 2º Secretário, 3º Secretário e 4º Secretário. A Mesa é eleita pelos demais deputados para um mandato de dois anos.

Além disso, o Parlamento catarinense possui 14 comissões permanentes, que têm como finalidade

Apreciar os assuntos ou proposições submetidas ao seu exame e sobre eles deliberar, assim como exercer o acompanhamento dos planos e programas governamentais e a fiscalização orçamentária do Estado no âmbito dos respectivos campos temáticos e áreas de atividade (SANTA CATARINA, 2009, p. 20).

São elas: Comissão de Constituição e Justiça; Comissão de Finanças e Tributação; Comissão de Segurança Pública; Comissão de Agricultura e Política Rural; Comissão de Direitos e Garantias Fundamentais, de Amparo à Família e à Mulher; Comissão de Transportes e Desenvolvimento Urbano; Comissão de Educação, Cultura e Desporto; Comissão de Saúde; Comissão de Trabalho, Administração e Serviço Público; Comissão de Economia, Ciência Tecnologia, Minas e Energia; Comissão de Relacionamento Institucional, Comunicação, Relações Internacionais e do Mercosul; Comissão de Turismo e Meio Ambiente; Comissão de Pesca e Aquicultura; e Comissão de Legislação Participativa (SANTA CATARINA, 2009, p. 21-22).

De acordo com o planejamento estratégico da Assembléia Legislativa 2009-2012, a missão da instituição é “representar a sociedade catarinense, promovendo o estado democrático de direito” (SANTA CATARINA, 2008, p. 18). A representação da sociedade, neste caso, significa traduzir em ações os anseios da sociedade, fiscalizar os atos da administração pública estadual e legislar para assegurar o bem-estar social; enquanto a promoção do estado democrático de direito envolve o desenvolvimento de ações voltadas para o fortalecimento das instituições e a defesa, manutenção e aprimoramento do conjunto de normas jurídicas dos Estado com vistas à promoção da democracia (SANTA CATARINA, 2008). Baseada nos valores da ética, honestidade, igualdade, liberdade de expressão, respeito e transparência, a visão da Assembléia Legislativa é buscar “ser referencial de excelência na representação da sociedade” (SANTA CATARINA, 2008, p. 20), por meio de objetivos em quatro áreas: a) Sociedade: aumentar a satisfação e o reconhecimento; promover

condições para um parlamento ágil; e produzir legislação consoante aos anseios da sociedade; b) Processos internos: fortalecer o relacionamento interno; garantir qualidade nos processos; e melhorar a efetividade dos processos; c) Aprendizado e crescimento: aumentar a satisfação das pessoas; desenvolver competências; adequar e aprimorar a infra-estrutura física, logística e tecnológica; d) Finanças: manter o equilíbrio orçamentário e financeiro; e otimizar a aplicação dos recursos.

2.5 MEDIAÇÃO INFORMACIONAL E TECNOLOGIA

Este capítulo discute a relação entre mediação informacional e as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) nas organizações, especialmente no Parlamento.

2.5.1 Mediação da informação nas organizações

O miniaurélio eletrônico (FERREIRA, 2004) define o termo mediação como o ato ou efeito de mediar, intermediar, intervir. Carrega um sentido jurídico que é ignorado quando o termo mediação é tratado no âmbito das Ciências da Informação ou da Comunicação, neste caso sendo relacionado, sobretudo, a processos interativos e comunicacionais. No *Dicionário breve da informação e da comunicação*, Rodrigues (2000, p. 84) expressa essa idéia conceituando mediação como o

Processo de interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelece, alimentam ou restabelecem laços de sociabilidade, constituindo assim o mundo da vida. A linguagem e a ação comum são os fatores privilegiados de mediação (RODRIGUES, 2000, p. 84).

O conceito de Rodrigues (2000) é corroborado por Almeida (2007), para quem as mediações são as conexões que se estabelecem entre as ações sociais e as motivações, sejam elas individuais ou coletivas. Ao abordar o tema no campo da Ciência da Informação, o autor relata que a mediação resulta das

profundas transformações por que passaram os processos de interação a partir do século XV, quando começaram a surgir as redes de transmissão, as novas formas de interação e os novos tipos de relacionamento social. Tais transformações acentuaram-se ainda mais no século XIX com a criação dos meios de comunicação, em que a interação social passa a se dissociar do ambiente físico (ALMEIDA, 2007). Em tempo, esse autor ainda critica a ausência de discussões aprofundadas acerca das aplicações, limites e paradoxos da mediação da informação no campo da Ciência da Informação, o qual depara-se, segundo ele, com desafios políticos e intelectuais acerca deste conceito.

Em artigo que integra o projeto de pesquisa *mediação da informação e múltiplas linguagens*, Almeida Junior (2009) demonstra preocupação com o fato da Ciência da Informação carecer de um entendimento teórico-metodológico para a mediação da informação. Ele vai além, propondo que a mediação da informação passe a ser o objeto da Ciência da Informação em função do crescimento das informações eletrônicas, caracterizadas pela efemeridade e transitoriedade.

Almeida Junior (2009) valoriza o profissional da informação no processo de mediação, mas critica o fato dos profissionais da área relacionarem o termo à imagem de uma ponte que permite a relação entre dois pontos como se fosse algo estático. Para ele, a mediação da informação é:

Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p.92).

Ele divide a mediação da informação entre implícita e explícita: a primeira ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários; enquanto a segunda se dá nos espaços que a presença do usuário é inevitável. Independente dessa distinção, Almeida Junior (2009) afirma que a mediação permite e exige que o usuário seja considerado o

ator central do processo de apropriação da informação, uma vez que é ele quem determina ou não a existência de informação.

Como premissa, entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. Assim entendida, ela, informação, não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 97).

Tendo como base essa apropriação da informação pelo usuário, Almeida Junior (2009) é enfático ao defender que a mediação da informação ocorre em vários âmbitos: do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais etc.

Em artigo sobre *mediações e mediadores em Ciência da Informação*, Silva (2010, p. 14) compreende a mediação como a “instância articuladora entre diferentes partes sempre em determinadas situações e contextos”, mas lamenta que a Ciência da Informação não tenha incorporado e se apropriado do uso conceitual do termo. Isso porque, segundo ele, o foco da mediação incide, antes da interação ou ação comunicante, na produção informacional. Mesmo assim, reforça que na comunicação mediatizada a mediação é o elo entre o enunciador e o destinatário pelo qual se fundem e garantem a coerência e a continuidade institucionais da comunicação.

O autor utiliza o *Dicionário Enciclopédico das Ciências da Informação e Comunicação*, de Lamizet e Silemi (1997), para argumentar que o surgimento da mediação é um fato fundamental na comunicação, pois promove um vínculo social à medida que as individualidades ligam-se em estruturas sociais. Segundo Silva (2010), estamos diante de uma mediação pós-

custodial e informacional, em que a linearidade e passividade em relação à informação dão lugar à multi-mediação, em que há a prevalência de uma pluralidade de articulações e de interações centradas na coleta/produção, na organização e na promoção do acesso da informação (SILVA, 2010).

Neste contexto, o autor afirma que a rede internética, composta pela infra-estrutura telemática e a tecnologia digital, faz com que a função mediadora da comunicação no espaço social e a função mediadora institucional passem a coexistir em um novo tipo de mediação: deslocalizada ou dispersa por meio da Internet e redes conexas, institucional, coletiva, grupal, pessoal e até anônima, interativa e colaborativa (SILVA, 2010). Desta forma, nota-se que essa nova mediação não apenas influencia o comportamento dos mediadores como pode ser considerada um mediador em si.

Baseado em uma abordagem sistêmico-relacional, Alex Primo (2007) aborda a mediação da interação por computador e argumenta que há dois tipos de mediação que buscam reconhecer a complexidade do sistema interativo. Na interação mútua, a relação entre os interagentes é um problema que motiva uma constante negociação, ou seja, o relacionamento entre os participantes vai definindo-se durante o processo. Por outro lado, a interação reativa depende da previsibilidade e da automatização das trocas, ou seja, são estabelecidas segundo as condições iniciais determinadas e percorrem trilhas previsíveis (PRIMO, 2007).

Thompson (1998) explica que o intercâmbio de informação e conteúdo simbólico sofreu uma profunda mudança devido às inovações tecnológicas, fazendo com que as interações face a face cedam cada vez mais terreno para as interações mediadas e as “interações quase mediadas”, sobretudo através do meio eletrônico:

O conhecimento local é suplementado, e sempre mais substituído, por novas formas de conhecimento não locais que são fixadas num substrato material, reproduzidas tecnicamente e transmitidas pela mídia. O conhecimento técnico é gradualmente separado das relações de poder estabelecidas pela interação face à face, a

medida que os indivíduos vão sendo capazes de ter acesso a novas formas de conhecimentos não mais transmitidos face à face. Os horizontes de compreensão dos indivíduos se alargam; eles não se estreitam mais nos padrões de interação face à face, mas são modelados pela expansão das redes de comunicação mediada. (THOMPSON, 1998, p. 184)

Da mesma forma, Periuccini (2007) explica que na contemporaneidade a informação passa por processos revolucionários, não apenas pelas tecnologias de registro e circulação, mas principalmente devido às estruturas e circuitos pelos quais a informação passa a ser organizada e mediada.

Mediatizada por meio das novas técnicas e tecnologias eletrônicas de registro, circulação e recepção, a informação ganhou territórios antes inalcançáveis, lançando mão dessas instâncias de mediação que modificam extraordinariamente a relação entre sujeitos, conhecimento e memória social (PERIUCCINI, 2007, p. 4).

Não se desconsidera ou desvaloriza aqui, de forma alguma, o papel do ser humano no processo de mediação da informação, especialmente dos profissionais da informação. Na Internet, por exemplo, Vaz (2004) afirma que o mediador é aquele que permitirá a cada um encontrar seu público de interesse no meio desse emaranhado de nós e assegurar a credibilidade do conteúdo localizado. Interessante perceber que, sobre possíveis críticas à mediação na rede, o autor argumenta que o problema não é a presença ou a ausência de mediação, mas sim as formas de mediação que podem existir. “Algumas centralizam, fragmentam e reduzem a multiplicidade da rede; outras podem preservar, com maior ou menor sucesso, formas horizontais de sociabilidade, o achado de maravilhas e formas inéditas de expressão e experiência individuais” (VAZ, 2004, p. 218).

Neste contexto, o autor propõe três principais características do mediador na Internet: criação de facilidades e espaços para que indivíduos possam se expressar e se reunir; capacidade de conter múltiplas informações e distribuí-las rapidamente segundo cada indivíduo; e não selecionar as informações a entrarem no espaço público da rede, mas sim conter muitas informações para poder atender à diversidade de demandas individuais.

Porém, a abordagem dos processos interativos e comunicacionais no contexto da sociedade informacional evidenciam o fato das TIC estarem provocando transformações significativas nos processos de mediação da informação, seja nas organizações ou na sociedade como um todo, constituindo-se como elementos mediadores da informação e da comunicação.

Como consequência de um ambiente cada vez mais pautado pelas tecnologias digitais de informação e comunicação, Corrêa (2009) observa uma proximidade entre informação e comunicação. Ela utiliza o termo ambiência digital para argumentar que a rede de conexões provida pelas TIC, sobretudo a Internet, constituem um espaço de mediação que contempla diferentes modalidades comunicativas, seja na sociedade contemporânea ou nas organizações. Reforça ainda que na ambiência digital as trocas comunicacionais são caracterizadas pela multiplicidade e não linearidade das mensagens, a flexibilização do tempo e a virtualização dos relacionamentos e intercâmbios.

Ambiência digital reflete exatamente as estruturas de comunicação complexas e autorreconfiguráveis, com potencial de geração de fluxos informativos e comunicacionais pluridirecionais, descentralizando a verticalidade das relações sociais e de comunicação dos diferentes ambientes, sobretudo nas empresas (CORRÊA, 2009, p. 326).

Barichello (2009, p. 338) é outra autora que aborda as estratégias interativas mediadas por computador nas organizações contemporâneas a partir da comunicação e explica

que elas têm “redefinido as bases tecnoculturais, redimensionando as noções de espaço e tempo e permitindo pensar em territórios flexíveis e novas formas de pertencer a ou relacionar-se com uma organização”. Segundo ela, os entendimentos entre as organizações e seus públicos são estabelecidos mediante fluxos de informação e comunicação estruturados em forma de redes, sendo que a comunicação mediada por computador reorganiza a tipologia dos públicos e sua relação com a empresa. Barichello (2009, p. 349) entende que na sociedade midiaticizada, “as tecnologias digitais possibilitam o aumento das proposições do público, pois não se trata apenas de um sujeito receptor mas também de um sujeito capaz de construir seus próprios espaços de atuação”.

Barrichello (2009) refere-se ao fenômeno da midiaticização como aquele que ultrapassa as características tecnológicas dos meios e interfere na forma de estruturação da sociedade e processos sociais interativos que passam a ser regidos pela lógica midiática, inclusive nas organizações. Entre suas características estão as diferentes possibilidades de interação a distância mediadas pelo computador, uma nova lógica espaciotemporal, a lógica de redes, a inserção em um ambiente midiaticizado que molda os processos sociais, sejam individuais ou coletivos, a informação como matéria-prima, o desenvolvimento das atividades humanas e a convergência de tecnologias para formar um sistema de comunicação altamente integrado (BARRICHELLO, 2009). No entanto, o autor sugere que as organizações contemporâneas precisam ir além de utilizar estratégias de comunicação mediadas pelo computador, pois segundo ele está havendo uma convergência entre a ação (o ser) e a representação (mediação).

A propósito do termo convergência, Henry (2009) afirma que ultrapassamos a revolução digital e estamos diante de uma cultura da convergência, em que o fluxo de conteúdos se dá através de múltiplas plataformas de mídia, participativas e interativas, ocorrendo a cooperação entre múltiplos mercados midiáticos e o comportamento migratório dos públicos dos meios de comunicação. No caso da convergência das mídias, o autor explica que ela é mais que uma mudança tecnológica, à medida que modifica a relação entre tecnologias existentes, indústrias, mercados, gêneros e públicos.

Ao mesmo tempo, Henry (2009) alerta que a convergência não ocorre por meio de aparelhos, mas no cérebro dos consumidores individuais e em suas interações sociais. “Representa uma transformação cultural, à medida que consumidores são incentivados a procurar novas informações e fazer conexões em meio a conteúdos de mídia dispersos” (HENRY, 2009, p. 30). Segundo ele, na cultura da convergência as pessoas assumem o controle das mídias e surge uma cultura participativa em que produtores e consumidores de mídia não são mais vistos em separado, mas em um processo de interação. Assim, vale destacar a análise de Barreto (1998) em relação à influência da comunicação eletrônica no fluxo de informação e conhecimento. Segundo ele, a relação de interação se intensifica com a comunicação eletrônica, já que a interação do receptor com a informação é “direta, conversacional e sem intermediários” (BARRETO, 1998, p. 125).

2.5.2 Tecnologias da Informação e Comunicação nas organizações

O *mix* cada vez mais crescente de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) amplia significativamente as possibilidades de administração da informação nas organizações, seja nos níveis operacional, tático ou estratégico. Embora a relação entre tecnologia, informação e comunicação seja tratada através de diferentes terminologias na literatura, o fato é que a tecnologia reconfigura a maneira como a informação é processada e comunicada nas organizações.

Em uma discussão sobre o processo de gerenciamento, Batista (2004, p. 59), refere-se ao termo Tecnologia da Informação (TI) como “todo e qualquer dispositivo que tenha a capacidade para tratar dados e/ou informações, tanto de forma sistêmica como esporádica, independentemente da maneira como é aplicada”. Rezende e Abreu (2008, p. 52) mencionam a importância da TI nos sistemas de informação empresariais e a conceituam como os “recursos tecnológicos e computacionais para geração e uso da informação”.

No entendimento de Beal (2008, p. 17), a TI diz respeito à

Solução ou conjunto de soluções sistematizadas baseadas no uso de métodos, recursos de informática, de comunicação e de multimídia que visam resolver problemas relativos à geração, armazenamento, veiculação, processamento e reprodução de dados a subsidiar processos que convertem dados em informação.

Sua contribuição às organizações é reforçada por O'Brien (2004), para quem há três razões fundamentais para aplicar TI nas organizações: suporte de seus processos e operações; suporte na tomada de decisão; e suporte em suas estratégias em busca de vantagem competitiva. Para Dias (2000, p. 52), “a implantação da tecnologia da informação em uma organização é uma intervenção feita na organização visando a mudar o seu estado, com o intuito de aumentar a sua eficácia e eficiência”. Conforme Laudon e Laudon (2004), os investimentos em TI na maioria das organizações estão vinculados à coleta, ao processamento, à transmissão, à armazenagem, à análise e à apresentação de dados e registros. Porém, cabe ressaltar que o uso e o tipo de TI dependem do setor ou do ramo de atividade das organizações, bem como do grau de competitividade/turbulência do setor (OZ, 2000).

A TI é composta por quatro componentes: *hardware* e seus dispositivos e periféricos; *software* e seus recursos; sistemas de telecomunicações; gestão de dados e informações (NORTON, 1996; LAUDON; LAUDON 1996; STAIR, 1999; REZENDE; ABREU, 2008). Na mesma direção, Turban et al. (2005) entende que a TI nas organizações envolve *hardware*, *software*, tecnologia de comunicação e os seguintes componentes de um sistema de telecomunicações:

Hardware: todos os tipos de computadores (por exemplo, desktop, servidor, mainframe) e processadores de comunicações (como modems ou pequenos computadores dedicados exclusivamente às comunicações); Meio de comunicação: meio físico por meio do qual são transmitidos

sinais eletrônicos, incluindo a mídia sem fio (usada em satélites e celulares); Redes de comunicações: os links entre computadores e dispositivos de comunicação; Software de comunicação: software que controla o sistema de telecomunicações e o processo de transmissão completo; Provedores de comunicação de dados: estabelecimento de regulador ou empresas privadas que fornecem serviços de comunicação de dados; Protocolos de comunicação: normas para transmitir informações por meio do sistema; Aplicações de comunicação: intercâmbio eletrônico de dados, teleconferência, videoconferência, correio eletrônico, fac-símile, transferência eletrônica de fundos e outros (TURBAN et al., 2005, p.540).

Diante de todo este aparato que compõem as TI, Turban et al. (2005) afirmam que elas dão suporte às ações administrativas, facilitando as atividades empresariais ou catalisando mudanças na estrutura, operações e gerenciamento das organizações. Além disso, destacam que elas contribuem para a reengenharia da maioria dos processos de negócios e, devido à velocidade, a capacidade de processamento das informações e a conectividade das redes de computadores, podem aumentar significativamente a eficiência destes processos, bem como as comunicações e a colaboração entre as pessoas responsáveis por sua cooperação e administração. Rezende (2005), inclusive, defende que a TI é indispensável para as organizações melhorarem sua agilidade, efetividade e inteligência.

Os processos comunicativos nas organizações e na sociedade como um todo também foram modificados pelas tecnologias da informação, fazendo emergir novas nomenclaturas complementares ou em substituição ao termo TI, como é o caso das TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) (VILLAS; MACEDO-SOARES, 2008). O termo TIC é abordado por Carr (2003), que o conceitua como as tecnologias de informática e de telecomunicações aplicadas ao

processamento, armazenamento e transmissão de informação em formato digital. Já Ramos (2008) refere-se às TIC como os procedimentos, métodos e equipamentos surgidos na Revolução da Informática, Revolução Telemática ou Terceira Revolução Industrial para processar informação e comunicar, sobretudo a partir dos anos 1990.

Estas tecnologias agilizaram e tornaram menos palpável o conteúdo da comunicação, por meio da digitalização e da comunicação em redes para a captação, transmissão e distribuição das informações, que podem assumir a forma de texto, imagem estática, vídeo ou som (RAMOS, 2008, p. 5).

Para Corrêa (2009), a mudança social provocada pelas TIC nas ações de informar e comunicar culminaram no que ela chama de comunicação digital nas empresas. Esta, por sua vez, definida como “o uso das tecnologias digitais de informação e comunicação (TIC) e de todas as ferramentas delas decorrentes, para facilitar e dinamizar a construção de qualquer processo de comunicação integrada nas organizações” (CORRÊA, 2009, p. 321). Ao discutir a comunicação digital e as novas mídias institucionais, a autora afirma que cada vez mais a informação como matéria-prima da comunicação “se constitui em um único sistema, digitalizado e intangível, que surge diante das telas das redes de computadores e dos dispositivos móveis de colaboradores de uma organização, sem restrições de fronteiras, de geografia e de culturas” (CORRÊA, 2009, p. 318).

Outro termo utilizado na literatura para designar a relação entre informação, comunicação e tecnologia são as Novas Tecnologias de Informação e Comunicação (NTIC). Palácios (2007), por exemplo, utiliza o termo NTIC para dizer que essas tecnologias envolvem a telemática, informática e comunicação:

são meios e instrumentos, físicos ou virtuais, através dos quais, durante a verificação de dados e informações, é possível efetuar intercâmbios interpessoais - a comunicação - entre dois ou mais interlocutores

localizados em pontos istantes entre si (PALÁCIOS, 2007, p. 202, tradução nossa)⁴

Porém, Rocha (2006) alerta para o problema que o uso indiscriminado e atemporal do termo “novas” pode causar. Segundo ele, “recursos que aparentemente são tidos como novos, em um determinado tempo e espaço, deixam de sê-lo sem que sequer tenhamos nos dados conta de sua superação” (ROCHA, 2006, p. 77). Essa idéia é compartilhada por Miranda, que ao tratar do uso das TIC na educação afirma que o uso do termo “novo” nada acrescenta, pois “o que é novo hoje deixa de o ser amanhã” (MIRANDA, 2007, p. 43). Assim, coloca que o uso do termo TIC parece ser o mais adequado para tratar desta relação entre tecnologia, informação e comunicação sem incorrer na vulnerabilidade que o uso do adjetivo “novo” pode significar.

2.5.3 Tecnologias da Informação e Comunicação no Parlamento

A aplicação de tecnologias da informação e comunicação (TIC) a fim de melhorar os processos organizacionais internos externos não é uma exclusividade das empresas privadas. Sob os olhos atentos da opinião pública, instituições de natureza pública em todo o mundo investem em recursos tecnológicos de informação e comunicação de modo a aperfeiçoar suas práticas estratégicas, táticas e operacionais, principalmente com vistas à eficácia dos serviços prestados e a transparência de suas ações perante o cidadão. Os estudos acerca da adoção das TIC pelas instituições públicas avançaram nos últimos anos, da mesma forma que avançou a exigência dos cidadãos acerca de serviços mais ágeis e eficazes por parte do poder público.

Frick (2005) afirma que as TIC e a expansão das atividades on-line produziram um impacto sobre a governabilidade democrática, criando novos mecanismos para o fluxo de informações e influenciando o processo decisório. Para a autora, desta forma são redimensionados os mecanismos, processos e instituições através dos quais os representantes,

⁴ Texto original em espanhol: “son medios e instrumentos, físicos o virtuales, a través de los cuales, al tiempo que verificar intercambios de datos e información, es posible efectuar intercambios interpersonales – comunicación – entre dos o más interlocutores ubicados em puntos distantes entre si” (PALÁCIOS, 2007, p. 202)

gestores e cidadãos articulam seus interesses e influenciam o processo decisório.

Antes do crescente número de exigências, complexidade e diversidade das questões a ser considerada juntamente com a documentação excessiva envolvidos, as novas tecnologias permitem a criação de sistemas de gestão interna que processam as informações de forma ágil, coerente e integrada. (FRICK, 2005, p. 6).

Segundo ela, essa nova realidade fez surgir o conceito de governança eletrônica, expressa pelos termos governo eletrônico e democracia eletrônica, que consiste na

Utilização de redes de informática e protocolos de informação no processo de administração do Estado, que associa as novas tecnologias para os sistemas herdados e ligações das infra-estruturas de informação para os cidadãos da administração pública, os contribuintes, fornecedores e clientes. Os princípios que regem a sua aplicação são a busca da eficiência e da eficácia da administração junto com maiores níveis de transparência administrativa e prestação de contas perante os cidadãos (FRICK, 2003 apud FRICK, 2005, p. 3)

Com relação à democracia eletrônica, Frick (2005, p. 3) explica que ela pode ser entendida como “os meios de comunicação eletrônicos que capacitam os cidadãos para garantir a responsabilidade dos legisladores e políticos a respeito de suas ações na esfera pública”, por meio da transparência, melhoria da qualidade da formação e o aumento do envolvimento e participação dos cidadãos nos processos decisórios. No entanto, a autora afirma que este campo da democracia eletrônica é um campo ainda relegado a segundo plano pelas agendas governamentais, as quais têm priorizado os investimentos em governo eletrônico.

Nos anais da Conferência Sul-Americana em Ciência e Tecnologia Aplicada ao Governo Eletrônico de 2004, Persegona e Alves (2004, p. 177) afirmam que o governo eletrônico permite ao governo melhorar a sua prestação de serviços aos cidadãos e adotar um novo paradigma de prestação de serviços governamentais onde há a oportunidade de redução de custos com a melhoria da qualidade (PERSEGONA; ALVES, 2004, p. 177). Já Roland Traunmüller (2003) vai além e, ao abordar aspectos jurídicos, técnicos e pedagógicos do governo eletrônico, defende que sua relevância reside principalmente na aplicação do seu conceito, que é a busca pela democratização do acesso à informação; a universalização da prestação dos serviços públicos; a proteção da privacidade individual e a redução das desigualdades sociais e regionais.

Diniz et al. (2009) analisam práticas de governo eletrônico no Brasil e apóiam-se na literatura para revelar que em alguns casos o governo eletrônico está associado à modernização da administração pública e na melhoria da eficiência dos processos operacionais e administrativos do governo, enquanto em outros corresponde ao uso da Internet no setor público para prestação de serviços públicos eletrônicos. Segundo eles, as causas que determinam a aplicação das TIC de forma estratégica e intensiva pelos governos em seus processos internos e na melhoria dos serviços públicos prestados à sociedade são:

O uso intensivo das TICs pelos cidadãos, empresas privadas e organizações não governamentais; a migração da informação baseada em papel para mídias eletrônicas e serviços online e o avanço e universalização da infra-estrutura pública de telecomunicações e da internet. Outras causas estão associadas às forças provenientes do próprio movimento de reforma do Estado, da modernização da gestão pública e da necessidade de maior eficiência do governo (DINIZ et al, 2009, p.24).

De acordo com Diniz et al. (2009), foram associados aos programas de governo eletrônico temas como desempenho, eficiência, eficácia, transparência, mecanismos de controle,

qualidade do gasto público e prestação de contas. Com isso, é possível concordar com Frick (2005, p. 4), para quem o impacto das tecnologias fortalece as instituições públicas como representantes da democracia, pois à medida que são adicionadas aos mecanismos e canais tradicionais, “permitem uma melhoria qualitativa na eficiência e eficácia das organizações, além de facilitar novas formas de acesso às informações e aos serviços prestados”.

Rezende (2005) trata de sistemas de informações nas organizações e explica que a governança eletrônica (e-gov)

[...] pode ser entendida como a aplicação dos recursos da tecnologia da informação (TI) ou da tecnologia da informação e da comunicação (TIC) na gestão pública e política das organizações federais, estaduais e municipais. Envolve atividades de governo, seja de governo para governo ou, em especial, de governo para com a sociedade e seus cidadãos (e vice-versa), disponibilizando as respectivas informações em meios eletrônicos (REZENDE, 2005, p.105-106).

Segundo ele, para viabilizar o e-gov é preciso planejamento participativo e envolvimento dos interessados, além de recursos de informática como sistema de telecomunicações, redes de computadores, software específicos relacionados com a Internet, bancos de dados e outros recursos tecnológicos, o que envolve profundas mudanças organizacionais e culturais (REZENDE, 2005).

Embora o conceito de governo eletrônico seja aplicável às instituições públicas de um modo geral, as instituições legislativas ainda não se apropriaram suficientemente do que a tecnologia da informação e comunicação oferece em termos de possibilidades (FRICK, 2005). Mesmo assim, algumas experiências de governo eletrônico incorporadas ao ambiente parlamentar já podem ser identificadas na literatura e em documentos publicados por organizações que promovem fóruns relacionados ao tema.

Um dos principais espaços de discussão sobre o uso das TIC no parlamento é a Conferência Mundial de Parlamento Eletrônico, realizado anualmente pelas Nações Unidas, pelo Centro Mundial de Tecnologia da Informação e Comunicação no Parlamento, pelo Parlamento Europeu e pela União Interparlamentar. Trata-se de um fórum de parlamentos que aborda as perspectivas políticas e técnicas para melhorar a representação, transparência, responsabilidade e eficácia no ambiente parlamentar por meio da implantação das tecnologias de informação e comunicação, o que classifica de parlamento eletrônico ou e-parlamento:

Uma instituição legislativa capaz de ser mais transparente, acessível e responsável através das TIC. Ele permite que todos os tipos de pessoas participem mais da vida pública, oferecendo um maior acesso aos documentos e atividades do seu parlamento. Trata-se de uma organização em que as partes interessadas usam a tecnologia da informação e comunicação para promover com mais eficácia suas principais funções de representação, legislação e fiscalização. Mediante a aplicação de tecnologias e normas modernas, e a adoção de políticas para apoiá-las, fomenta o desenvolvimento de uma sociedade da informação justa e inclusiva (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008a, p.3, tradução nossa)⁵.

⁵ Texto original em espanhol: “una institución legislativa capaz de ser más transparente, accesible y responsable gracias a las TIC. Permite a todo tipo de personas participar más en la vida pública, al ofrecerles un mayor acceso a los documentos y actividades de su parlamento. Se trata de una organización en la que las partes interesadas utilizan las tecnologías de la información y la comunicación para promover con más eficacia sus principales funciones de representación, legislación y supervisión. Mediante la aplicación de las tecnologías y normas modernas, y la adopción de políticas para apoyarlas, fomenta El desarrollo de una sociedad de la información equitativa e incluyente” (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008a, p.3).

Já o Centro Europeu de Pesquisa e Documentação (CERDP) conceitua o parlamento eletrônico como sendo,

Onde os interessados e processos - tanto internos como externos - interagem através do uso de modernas tecnologias de informação e comunicação e a aplicação das normas pertinentes para alcançar a transparência, qualidade, produtividade, eficiência e flexibilidade (UNITED NATIONS et al., 2008c, p. 11)⁶

No relatório da primeira Conferência Mundial de Parlamento Eletrônica, realizada em 2007, consta que as TIC tornaram-se um recurso estratégico e vital para os parlamentos melhorarem sua eficiência e eficácia e inserirem-se no Século XXI, especificamente na Sociedade da Informação. Isso porque “no mundo conectado de hoje, os parlamentos correm o risco de serem marginalizados se deixarem de aproveitar plenamente as oportunidades oferecidas pelas TIC” (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2007, 2007, p.14)⁷.

A importância da adoção das TIC pelos parlamentos é reforçada no texto-base que fundamentou as discussões da segunda edição do evento, em 2008 (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008a). Nele, destaca-se que os parlamentos são instituições que produzem e exigem uma grande quantidade de informações, o que demanda a implantação dos recursos necessários para a identificação, gestão e acesso a essas informações. Segundo consta no documento,

⁶ Texto original em francês: “où les parties prenantes et les processus – tant internes qu’externes - interagissent par l’utilisation des technologies modernes de l’information et de la communication et l’application des normes correspondantes, afin de réaliser transparence, qualité, productivité, efficacité et flexibilité” (UNITED NATIONS et al., 2008c, p. 11)

⁷ Texto original em inglês: “In today’s globally connected environment, parliaments risk being marginalized if they fail to take full advantage of the opportunities offered by ICT.” (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2007, 2007, p.14)

Uma estrutura totalmente desenvolvida deve satisfazer uma série de diferentes requisitos técnicos, tais como oferecer um sistema sofisticado de gestão de documentos, serviços de impressão e publicação na Internet, e sistemas para a conservação de arquivos, todos baseados preferencialmente em padrões abertos. Também deve garantir a autenticação, segurança e confiabilidade; necessitará capacidade para uma arquitetura integrada de dados e informações; transmissão de vídeo, áudio e conferências, e sistemas móveis seguros para os parlamentares. E deve ter capacidade para atender novos requisitos, tais como a introdução de dados gerados pelos usuários, blogs e fóruns públicos. (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008a, p. 12, tradução nossa).⁸

Assim, emerge a necessidade do envolvimento dos dirigentes legislativos e parlamentares a fim de definir e orientar estratégias realistas de implantação das TIC nestas instituições, uma vez que elas não podem ser consideradas meramente técnicas. Pelo contrário, somente serão viabilizadas mediante decisão e comprometimento político (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008a).

O relatório final da Conferência Mundial de Parlamento Eletrônico 2008 coloca que sem uma base de tecnologia suficiente, “os parlamentos estão limitados na sua capacidade de adquirir, analisar, controlar, difundir e preservar informações necessárias e promover a comunicação tanto no âmbito

⁸ Texto original em espanhol: “*una estructura plenamente desarrollada debe satisfacer una serie de diversos requisitos técnicos, como ofrecer un sistema sofisticado de gestión de documentos, servicios de impresión y publicación en Internet, y sistemas para la conservación de archivos, todos ellos basados de preferencia en normas abiertas. También tiene que garantizar la autenticación, seguridad y fiabilidad; necesitará capacidad para una arquitectura integrada de datos e información; transmisión de vídeo, audio y conferencias, y sistemas móviles seguros para los parlamentarios. Y tendrá que tener capacidad para satisfacer nuevos requisitos, como la introducción de datos generados por los usuarios, blogs y foros públicos*” (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008a, p. 12)

legislativo e externamente com os eleitores” (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008b, p. 49, tradução nossa)⁹. Segundo depoimento do conselheiro sênior do Centro Global sobre o uso das TIC no parlamento, JeffreyGriffith, com o uso efetivo das TIC os parlamentos têm uma oportunidade única para se fortalecer enquanto instituição pública transparente, acessível, responsável e eficaz, envolvendo os cidadãos em toda a sua diversidade para participar na vida pública. Podem, neste caso, tornarem-se agentes pró-ativos na criação de uma solução eqüitativa, sociedade inclusiva e aberta (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008b).

Tais constatações e diretrizes são reforçadas por uma pesquisa realizada em 2007 pelos organizadores do evento, com o objetivo de medir o avanço das TIC em 105 instituições parlamentares, de 89 países da União Européia, América Latina e África. Segundo o relatório da pesquisa, o alicerce do e-parlamento é a infra-estrutura que permite implantar os serviços de TIC nos procedimentos internos de gestão, serviços aos deputados e funcionários parlamentares e funcionamento da instituição, tais como *hardware*, *software*, sistemas e aplicações necessárias para prestar suporte tecnológico ao pessoal interno e externo, o que deve estar associado aos objetivos estratégicos do parlamento moderno (UNITED NATIONS et al., 2008c).

Por isso a importância do e-parlamento estar em constante evolução, à medida que surgem mais tecnologias inovadoras no ambiente parlamentar e evolui a sociedade global da informação (UNITED NATIONS et al., 2008c, p. 11-12). Para tanto, se fazem necessárias quatro condições centrais: a presença de atores dedicados ao processo (parlamentares, direção e funcionários da instituição); a estrutura organizacional deve estimular as contribuições de todas as fontes e cooperação e colaboração em todos os níveis; planejamento estratégico, procedimentos de implementação da gestão de projetos e desenvolvimento de uma arquitetura institucional; e recursos adequados em termos financeiros e em termos de pessoal (UNITED NATIONS et al., 2008c, p. 33).

⁹ Texto original em ingles: “Without a sufficient technology base, parliaments are limited in their ability to acquire, analyze, manage, disseminate and preserve needed information and to foster communication both within the legislature and externally with constituents”. (WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008, 2008b, p. 49)

Vale destacar também que a grande parte dos estudos observados que envolvem as TIC no poder legislativo está voltada a discutir a relação de transparência entre parlamento-cidadão em detrimento da eficiência e eficácia destas organizações. Ao abordar o modo como a tecnologia da informação pode transformar o modo de funcionamento do parlamento Canadense, Brassard (2006) afirma que atualmente o público espera muito mais quanto à forma de acesso, transparência, responsabilidade e eficiência em todas as suas instituições, incluindo o Parlamento, em função do aumento da disponibilidade e acesso às tecnologias da informação. Com relação ao processo legislativo, o autor comenta que as TIC também podem potencializar a participação pública no processo parlamentar. Entre as principais tecnologias a serem utilizadas em Assembléias nos próximos anos, ele sugere a multimídia, a Internet, a biometria e redes sem fio. “A tecnologia da informação atualmente disponível, ou que estarão disponíveis dentro de alguns anos, oferece muitas vantagens potenciais para os parlamentares e legislativos” (BRASSARD, 2006).

Em artigo sobre os serviços de informação parlamentar no Reino Unido, Marcella et al. (2003) apresentam os resultados de uma investigação sobre as formas pelas quais o governo interage com o cidadão e permite sua participação. Foram pesquisados o Parlamento do Reino Unido, o Parlamento Escocês, a Assembléia Nacional do País de Gales e a Assembléia da Irlanda do Norte. Os resultados demonstram que todos eles compartilham uma visão semelhante sobre seu papel para a realização de um governo mais aberto, transparente e democrático por meio da participação do cidadão, embora haja uma variação de recursos encontrada entre eles.

Outra conclusão é que o acesso do cidadão ao sistema de informação legislativo por meio das TIC é uma possibilidade remota, a qual sofre interferência de três fatores: motivação pessoal, relevância de conteúdo e facilidade na utilização da ferramenta. Todos, no entanto, se deparam com um crescimento significativo da incidência de e-mails enviados pelo cidadão, o que exige respostas individualizadas e consome mais tempo do corpo funcional. Além disso, tal estudo demonstra que o cidadão está confuso com a ampla diversidade de iniciativas legislativas e executivas, com relação ao papel, constituição, composição e os poderes de cada organismo existente.

Em outra pesquisa feita em 2003, por Stephen Coleman, em parceria com o Centro Europeu de Pesquisa e Documentação (CERDP), em 44 das 49 instituições legislativas buscou-se identificar como os parlamentos usavam as TIC de modo a torná-los mais abertos, transparentes, discursivos e consultivos, especialmente com relação aos recursos disponíveis em seus *web sites*. Os autores afirmam que há dois cenários possíveis para o parlamento nas próximas décadas: um deles é utilizar a Internet apenas para dizer aos cidadãos que eles existem, mas resistir às interativas entre políticos e cidadãos, tornando-se irrelevante e anti-democrático neste caso; o outro corresponde à utilização dos novos meios para facilitar uma forma mais direta de representação democrática, caracterizada por ouvir a opinião pública em um diálogo político permanente entre uma instituição democrática e o cidadão, para que o mesmo possa expressar suas preocupações, experiências, conhecimentos, ansiedades e questões (COLEMAN, 2006).

Em artigo sobre o uso das TIC no novo parlamento escocês a partir de 1998, Smith e Gray (1999) identificam as contribuições das TIC para o aperfeiçoamento democrático no interior das instituições e no seu entorno. Com relação ao aspecto interno o qual chamam de “negócio” do parlamento, os autores acreditam que as TIC permitem aos seus funcionários trabalharem de forma mais eficiente, contribuindo para a eficiência do próprio parlamento. Por isso defendem que investir em informação é investir em democracia, seja com relação ao conteúdo, sejam a respeito de infra-estrutura e acessibilidade para recolher e entregar informações. Com relação ao parlamento da Escócia, o uso das TIC atende a dois objetivos: promoção da eficiência no apoio ao trabalho parlamentar; e promoção da transparência, responsabilização e participação democrática. Ambos devem estar alinhados aos objetivos da organização (SMITH; GRAY, 1999).

Carrau e Hernández (2009) abordam o registro eletrônico nas Cortes Valencianas, na Espanha, e afirmam que além de promover uma administração pública aberta e com a participação do cidadão, o uso das TIC pelos parlamentos também promove uma série de melhoras nos próprios procedimentos legislativos.

As TIC podem falar de um governo electrónico inclusivo e personalizado, a serviço de todos os cidadãos e membros dos parlamentos, a eles proporcionando, equitativamente, serviços públicos on-line personalizados que satisfaçam suas necessidades específicas e permitam acessar a instituição parlamentar e suas atividades aos memos; incentivar a implantação e maior utilização das TIC nos seus processos; e reduzir seus custos em relação a outras administrações públicas. (CARRAU; HERNÁNDEZ, 2009, p. 5)¹⁰.

Já Raposo (2006) discorre sobre a gestão da informação na Câmara dos Deputados do Brasil, e alerta que o Estado brasileiro responde timidamente aos desafios expostos pela Sociedade da Informação, mesmo com os programas de governo eletrônico. Ele explica que de um modo geral o poder legislativo no Brasil não está preparado para a elaboração de políticas públicas para a gestão da informação, mas há algumas iniciativas internas com relação às suas próprias informações que colocam a perspectiva de uma situação melhor no futuro. A partir da experiência da Câmara dos Deputados, Raposo (2006) chama atenção para o fato das discussões a esse respeito ocorrerem como fruto de esforços pessoais em vez de ser uma diretriz da alta administração.

¹⁰ Texto original em espanhol: "Las TIC permiten hablar de una eAdministración inclusiva y personalizada, al servicio de todos los ciudadanos y miembros de los Parlamentos, a los que proporciona, equitativamente, servicios públicos online personalizados que satisfagan sus necesidades específicas y permitan acercar la institución parlamentaria y su actividad a los mismos; fomentar la implantación y mayor utilización de las TIC en sus procesos; y reducir sus costes de relación con las otras Administraciones Públicas". (CARRAU; HERNÁNDEZ, 2009, p. 5).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Neste capítulo são apresentados os procedimentos metodológicos aplicados com vistas a atingir os objetivos da pesquisa: aspectos conceituais adotados no estudo; as variáveis utilizadas para analisar os resultados; o tipo da pesquisa; o universo, a amostra e os sujeitos estudados; os instrumentos e procedimentos utilizados na coleta de dados; bem como aqueles aplicados na análise, interpretação e apresentação dos mesmos.

3.1 ASPECTOS CONCEITUAIS ADOTADOS NA PESQUISA

A presente seção apresenta os principais conceitos utilizados na pesquisa com relação aos seguintes termos: fluxo de informação, fonte de informação, canal de informação, necessidade de informação, barreira de acesso à informação, tratamento da informação, TIC, mediação tecnológica da informação e e-Parlamento.

3.1.1 Fluxo de informação

O fluxo de informação é abordado sob diferentes perspectivas e modelos na literatura, como pôde ser observado na fundamentação teórica. A presente pesquisa vale-se do conceito utilizado por Barreto (1998, p. 122) e considera o fluxo da informação um “processo de mediação entre a geração de informação por uma fonte emissora e a aceitação da informação pela entidade receptora”, sendo esse processo composto por uma série de elementos e variáveis.

Com base nos diferentes modelos de fluxo de informação apresentados na fundamentação teórica (MCGEE; PRUSAK, 1994; LE COADIC, 1996; BARRETO, 1998; DAVENPORT, 1998; SMIT; BARRETO, 2002; CHOO, 2003; BEAL, 2008), a presente pesquisa foi desenvolvida a partir de um modelo de fluxo de informação adaptado à sua temática. Conforme a Figura 8, o modelo de fluxo de informação neste caso é composto pelos seguintes elementos: fontes de informação; canais de acesso e disseminação de informação; tratamento da informação;

barreiras de acesso à informação; necessidades de informação; e as TIC inerentes a este processo as quais viabilizam a mediação informacional. Neste caso, o fluxo envolve as três áreas responsáveis pela gestão da informação na Assembléia Legislativa, considerando o usuário (público interno) o sujeito central deste modelo.

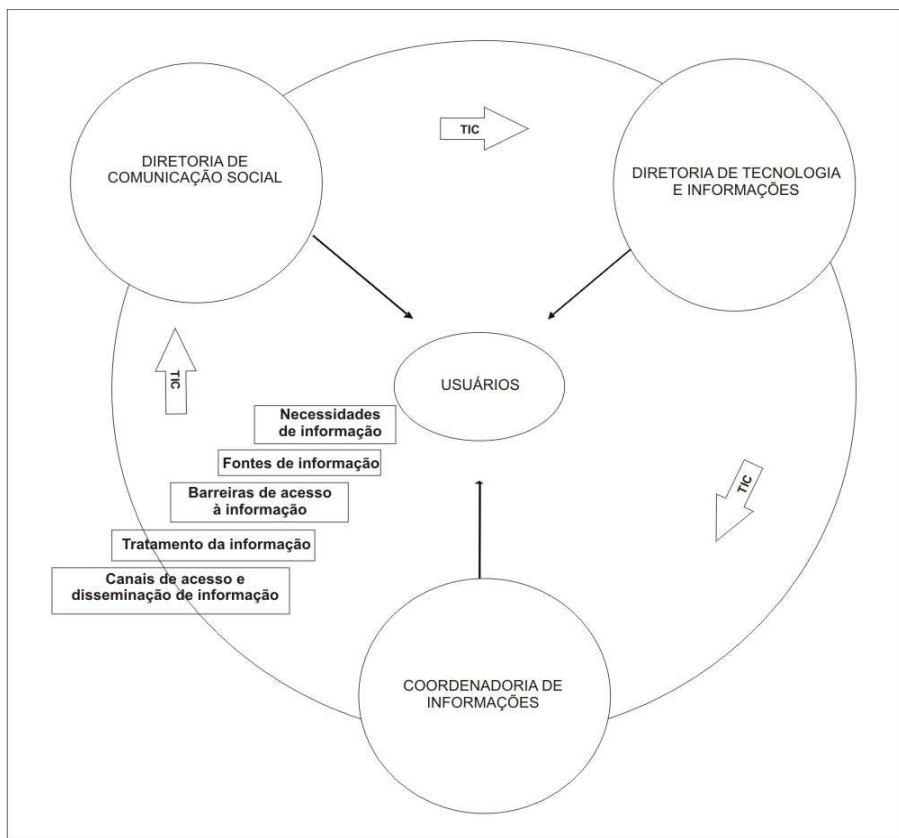


Figura 8 - Modelo de fluxo de informação adaptado à temática da pesquisa

Fonte: O autor

3.1.2 Fonte de informação

Embora não haja consenso teórico com relação à distinção entre fontes e canais de informação, a partir da revisão de literatura esta pesquisa compreende que a fonte de informação está associada ao suporte ou local em que a informação é armazenada ou se origina (CUNHA, 2001).

3.1.3 Canal de informação

O conceito de canal de informação aqui adotado segue aquele de Muller (2000) e Kramer (1980 apud CURTY, 2005), ou seja, o caminho pelo qual a informação flui e transita da fonte ao usuário. Tal caminho pode ser classificado de formal ou informal, conforme abordado na revisão de literatura, e utilizado tanto para acessar quanto para disseminar informação na organização (MULLER, 2000; KUNSCH, 2003; KRAMER, 1980 apud CURTY, 2005).

3.1.4 Necessidade de informação

Com base em Beal (2008), Choo (2003) e Davenport (1998), as necessidades de informação são compreendidas nesta pesquisa como as informações necessárias que um membro de uma organização precisa para realizar seu trabalho, tomar decisões e resolver problemas. Entende-se, ainda, que a identificação destas necessidades contribuiu para orientar o desenvolvimento de produtos informacionais específicos aos diferentes públicos da organização.

3.1.5 Barreira de acesso à informação

Aqui parte-se do princípio defendido por Davenport (1998), de que deve haver uma cultura informacional nas organizações de modo a estimular o compartilhamento de informações, a administração de sobrecargas de informações e a redução de significados múltiplos. Assim, no caso das barreiras de acesso à informação, esta pesquisa utiliza-se da abordagem de Beal (2008), para quem essas barreiras são aqueles obstáculos criados à troca de informações e que podem gerar ineficiência organizacional.

3.1.6 Tratamento da informação

Compreende-se aqui que o tratamento da informação tem o propósito de tornar a informação mais acessível e fácil de localizar pelos usuários (BEAL, 2008). Com isso, a presente pesquisa o considera como o processo através do qual resultam produtos e serviços de informação (DAVENPORT, 1998). Estes, por sua vez, são aqueles utilizados para transmitir a informação ao usuário final (O'BRIEN, 2004) a fim de agregar valor, realçar a qualidade da informação e melhorar a adequação entre a informação e as necessidades do usuário (CHOO, 2003).

3.1.7 TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

A partir da literatura levantada (NORTON, 1996; LAUDON E LAUDON, 1996; 2004; STAIR, 1999; DIAS, 2000; OZ, 2000; CAR, 2003; BATTISTA, 2004; O'BRIEN, 2004; REZENDE, 2005; TURBAN et al., 2005; ROCHA, 2006; MIRANDA, 2007; PALÁCIOS, 2007; REZENDE E ABREU, 2008; BEAL, 2008; VILLAS; RAMOS, 2008; MACEDO-SOARES, 2008; CORRÊA, 2009), considera-se que as TIC são as tecnologias aplicadas à geração, processamento, armazenamento e transmissão de informação em formato digital, interferindo no processo comunicativo e viabilizando a mediação tecnológica da informação na organização.

3.1.8 Mediação tecnológica da informação

A mediação é aqui entendida a partir de dois conceitos-chave abordados na fundamentação teórica: “o processo de interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelece, alimentam ou restabelecem laços de sociabilidade, construindo assim o mundo da vida” (RODRIGUES, 2000, p. 84); e “a instância articuladora entre diferentes partes sempre em determinadas situações e contextos” (SILVA, 2010, p. 14). Assim, nesta pesquisa, considera-se a mediação tecnológica da informação como aquela em que as TIC constituem-se nessa instância articuladora (SILVA, 2010) ou viabilizam esse processo de interação (RODRIGUES, 2000).

No entanto, vale ressaltar que esta dissertação não tem o propósito de subestimar ou desvalorizar a inserção do profissional da informação no processo de mediação informacional. Apenas limita-se aos objetivos da pesquisa, que tratam de abordar o papel das TIC na mediação da informação na Assembleia Legislativa de Santa Catarina enquanto tema pertinente de reflexão para o Parlamento na contemporaneidade.

3.1.9 e-Parlamento

O e-parlamento surge e aqui é compreendido a partir do conceito de governo eletrônico (e-gov), o qual diz respeito ao emprego de redes de informática e protocolos de informação no processo de administração do Estado com vistas a melhorar a eficiência e eficácia dos processos e também os níveis de transparência administrativa e prestação de contas perante os cidadãos (FRICK, 2003 apud FRICK 2005; PERSEGONA; ALVES, 2004; REZENDE, 2005; DINIZ et al., 2009). Ao referir-se ao e-parlamento, na presente pesquisa, utiliza-se a definição do Centro Europeu de Pesquisa e Documentação (CERDP) para o termo:

[...] onde os interessados e processos - tanto internos como externos - interagem através do uso de modernas tecnologias de informação e comunicação e a aplicação das normas pertinentes para alcançar a transparência, qualidade, produtividade, eficiência e flexibilidade. (UNITED NATIONS et al., 2008c, p. 11)

Vale ressaltar, no entanto, que o uso do termo nesta dissertação limita-se aos “interessados e processos” inerentes ao ambiente interno da Assembleia Legislativa de Santa Catarina.

3.2 VARIÁVEIS DA PESQUISA

Nesta seção, são detalhadas as variáveis utilizadas na pesquisa com base na sua ocorrência na literatura pesquisada, as quais orientaram os instrumentos de coleta de dados e a análise do fluxo informacional interno da Assembléia Legislativa com foco no uso das TIC para a mediação informacional. São elas: Fontes de informação; Canais de informação; Tratamento da informação; Necessidades de informação; Barreiras de acesso à informação; e Percepção sobre as TIC disponíveis na instituição para acessar e compartilhar informação.

3.2.1 Fontes de informação

Considerando a fonte de informação como o local onde se armazena ou se origina a informação (CUNHA, 2001), foram identificadas na literatura e por meio da experiência profissional do pesquisador as fontes de informação como relevantes para a pesquisa, as quais são apresentadas e categorizadas no Quadro 5. Embora se observe distintas classificações teóricas para as fontes de informação, ao considerar a temática desta dissertação a presente pesquisa utilizou-se da categorização proposta por Choo (2003), para quem as fontes de informação são divididas em humanas, textuais e eletrônicas.

As fontes humanas podem ser internas ou externas. No caso da Assembléia Legislativa, vale ressaltar que embora esta pesquisa diga respeito ao ambiente interno da instituição, os “profissionais externos à instituição” e os “visitantes” foram incluídos na listagem das fontes apresentadas aos respondentes porque podem servir de subsídio para as três áreas onde a pesquisa foi aplicada. Assim seria o caso de um especialista que concede entrevista ao jornalista; o visitante que fornece uma informação relevante para a Coordenadoria de Informação aperfeiçoar seu banco de dados; ou um visitante que sugere determinado aperfeiçoamento tecnológico para a Diretoria de Tecnologia. Já as fontes textuais são subdivididas em publicadas (jornais, periódicos, rádio, televisão) e documentos internos (relatórios, circulares, comunicados); enquanto as fontes eletrônicas são aquelas que contém informações a serem acessadas via base de dados ou pela Internet.

Fontes Humanas	Fontes Textuais	Fontes Eletrônicas
Deputados	Projetos e demais	Site da Alesc
Funcionários do próprio setor	proposições legislativas	Site da Escola do Legislativo
Funcionários de outros setores	Atas de sessões plenárias	Sites externos
Coordenador do seu setor	Atas de reuniões das comissões	Site Intranet
Profissionais externos à instituição	Atas de audiências públicas	Site Extranet
Visitantes	Comunicados/circulares internas	Redes Sociais (Orkut, Twitter etc)
	Ofícios internos	Gravações de vídeo
	Relatórios internos	Gravações de áudio
	Documentos	
	Materiais publicitários/propaganda internos	
	Matérias jornalísticas	
	Materiais informativos internos	
	Manuais/cartilhas internos	
	Agenda institucional	
	Regimento Interno	
	Constituição Federal	
	Constituição Estadual	
	Livros técnicos	
	Estatuto do Servidor	
	Publicações governamentais	
	Resoluções internas	
	Anotações/arquivos pessoais	
	Diário Oficial da Assembléia	
	Cadastro endereços/fones	
	Protocolo de atendimento	

Quadro 5 - Fontes de informação relevantes para a pesquisa, segundo a classificação de Choo (2003)

Fonte: O Autor

Salienta-se que, além da lista de fontes de informação apresentada ao respondente, o instrumento de coleta de dados apresenta a opção “outras”, dando ao respondente a possibilidade de incluir outras fontes que julgasse relevantes.

Dentro desta mesma variável, nesta pesquisa busca-se identificar os critérios que podem interferir na escolha de uma fonte de informação no ambiente organizacional. A listagem dos critérios apresentadas ao respondente foi formulada com base na literatura pesquisada e na experiência profissional do

pesquisador, a qual está no Quadro 6. Neste caso, o instrumento de coleta de dados também permite ao respondente a inclusão de outros itens no campo “outros”.

Crítérios para a escolha das fontes de informação
Técnico
Político
Orientação da coordenadoria
Orientação da direção da Assembléia Legislativa
Opinião dos colegas de trabalho
Acessibilidade
Disponibilidade
Eficiência
Confiabilidade
Atualização da fonte

Quadro 6 - Critérios utilizados para a escolha das fontes de informação

Fonte: o autor

3.2.2 Canais de informação

Considerando os canais de informação como o caminho pelo qual transita ou flui a informação (KREMER, 1980 apud CURTY, 2005; MULLER, 2000), os canais relevantes para este estudo foram definidos com base na literatura levantada e na experiência profissional do pesquisador e são apresentados no Quadro 7. Vale ressaltar que no instrumento de coleta de dados o respondente indica de forma distinta os canais utilizados para acessar informações e os canais utilizados para repassar informações no ambiente organizacional. Além disso, é dada ao respondente a possibilidade de adicionar outros canais que não tenham sido citados na listagem, no campo “outros”.

Com relação à categorização dos canais de informação, a literatura levantada distingue os canais de informação entre formais e informais (MULLER, 2000; KRAMER, 1980 apud CURTY, 2005; KUNSCH, 2003), o que será considerado na análise dos dados. Muller (2000), por exemplo, explica que enquanto os canais formais permitem o acesso amplo às informações, que são facilmente coletadas e armazenadas; os informais apresentam informações com acesso limitado, uma vez que elas nem sempre são armazenadas e, portanto, difícil de recuperá-las. Kremer (1980 apud CURTY, 2005) acrescenta que

os primeiros são controlados pela organização e idealizados para transferir informação para um grande público; e os segundos são aqueles não-controláveis, utilizados geralmente na comunicação entre dois indivíduos ou um grupo pequeno.

Essa diferenciação entre canais formais e informais é aprofundada por Kunsch (2003), para quem o sistema de comunicação das organizações ocorre por meio de duas redes: a formal e a informal. Segundo a autora, ambas são importantes e devem conviver simultaneamente, sendo que os canais informais por vezes suprem necessidades informacionais que os canais formais não dão conta. Ela ainda explica que os canais formais procedem da estrutura organizacional propriamente dita, enquanto a rede informal baseia-se nas relações sociais intra-organizativas como uma forma de atender de forma mais ágil as demandas mais urgentes e instáveis. Mesmo assim, a autora alerta que a comunicação informal tem de ser canalizada para o lado construtivo, de modo a uma administração participativa (KUNSCH, 2003).

No entanto, é importante levar em consideração a colocação de Muller (2000), de que a presença das tecnologias de informação e comunicação por vezes dificulta uma distinção clara entre os canais formais e informais. A Internet, as redes de e-mails ou redes sociais, por exemplo, podem ser utilizadas tanto para a circulação formal quanto informal da informação nas organizações. Por isso, ao considerar este aspecto e os objetivos desta pesquisa, no mesmo Quadro 7, aplicou-se aos canais de informação listados a mesma categorização utilizada por Choo (2003) para as fontes de informação: humanos, textuais e eletrônicos. Desta forma, poder-se-á identificar por que tipos de suporte a informação transita ou flui na Assembléia Legislativa de Santa Catarina.

Neste caso os canais humanos são constituídos pelo público interno da Assembléia (deputados e servidores públicos) e pelo público externo (população/visitantes), que fará circular a informação por meio de contato pessoal ou reuniões, estimulando a formação de uma rede informal. Já o suporte textual contempla publicações e documentos impressos internamente na organização, a exemplo de murais eletrônicos, informativo institucional interno, o Jornal AI Notícias com informações das atividades parlamentares, documentos/

ofícios/circulares internas, a biblioteca da instituição e os veículos de imprensa externos (jornais e revistas).

No caso dos canais eletrônicos aparecem os telefones convencional e celular, o e-mail, a Internet, Intranet e Extranet, os ambientes colaborativos, sistemas de gestão da informação, softwares especiais de compartilhamento e disseminação da informação em toda a organização, o Sistema ProcLegis que permite o acompanhamento da tramitação de projetos pelo site da Alesc, a TVAL e a Rádio Alesc Digital (emissoras institucionais da Assembléia Legislativa), CD/DVD e a imprensa externa com seus veículos eletrônicos (TV, rádio, sites da Internet). Importante ressaltar que a inclusão dos veículos de imprensa externos enquanto um canal de informação ocorre porque os pré-testes indicaram que eles (jornais, TVs, rádios e sites) também fazem chegar informações da Assembléia ao seu público interno, muitas vezes antes que a própria instituição o faça por meio de seus canais formais internos. Além disso, o instrumento de coleta de dados permite ao respondente incluir outras opções de canais de informação que não constam na lista apresentada.

Canais humanos Formal/Informal	Canais textuais (impressos) Formal/Informal	Canais eletrônicos Formal/Informal
Contato Pessoal Reuniões de trabalho	Murais internos Informativo interno da Alesc Jornal AL Notícias (institucional) Imprensa (Jornal / Revista) Documentos/ofícios impressos Biblioteca da Alesc	Telefone convencional Telefone Celular E-mail Internet Intranet Extranet Ambientes colaborativos Sistema gestão da informação Softwares especiais para a circulação da informação Sistema ProcLegis (tramitação projetos) TVAL da Assembleia (institucional) Rádio Alesc (institucional) Imprensa (TV, Rádio, Internet) CD/DVD Documentos/Arquivos digitais

Quadro 7 - Canais de informação relevantes para a pesquisa, segundo a classificação de Choo (2003)

Fonte: O Autor

3.2.3 Tratamento da informação

Com relação ao tratamento da informação, pretende-se identificar em que medida as TIC estão sendo usadas para tornar a informação mais acessível aos diferentes públicos da Assembléia Legislativa. Para tanto, são considerados três elementos: os recursos utilizados para tratar (organizar) informação; os recursos utilizados para armazenar informação; e os produtos de informação desenvolvidos a partir da informação organizada ou armazenada. Cada elemento será abordado com base na mesma categorização utilizada por Choo (2003) para as fontes de informação (humanos, textuais, eletrônicos), o que permite analisar cada elemento de acordo com o suporte em que ocorrem.

Os recursos utilizados para tratar (organizar) a informação coletada e tidos como relevantes para esta pesquisa são apresentados no Quadro 8, tendo como base a revisão de literatura e a experiência profissional do pesquisador. Além das opções citadas, ao respondente deu-se a opção de incluir outros recursos no campo “outros”.

Recursos utilizados para tratar (organizar) a informação coletada		
Humanos	Textuais (impressos)	Eletrônicos
Conversas informais Reuniões	Anotações manuais	Computador Telefone E-mail Softwares para tratamento da informação Sistema de gestão da informação do seu setor Sistema de gestão da informação da Assembléia Ambiente colaborativo Internet Intranet Extranet

Quadro 8 - Recursos utilizados para tratar (organizar) a informação coletada considerados relevantes para a pesquisa

Fonte: O Autor

Já no Quadro 9, são listados os recursos utilizados para armazenar as informações coletadas considerados relevantes para a pesquisa, também extraídos da literatura levantada e da experiência profissional do pesquisador. Além destes, o respondente teve a opção de incluir outros recursos na opção “outros”.

Recursos utilizadas para armazenar a informação coletada		
Humanos	Textuais (impressos)	Eletrônicos
	Fichamento manual Arquivos impressos	Computador Arquivos digitais Arquivos na Web Google Doc Áudio Vídeo Telefone celular E-mail Softwares especiais para o armazenamento de informação Sistema de gestão da informação do próprio setor Sistema de gestão da informação da Assembléia Ambiente colaborativo Internet Intranet Extranet

Quadro 9 - Recursos utilizados para armazenar a informação coletada considerados relevantes para a pesquisa

Fonte: O Autor

Por fim, no Quadro 10 está a listagem dos produtos de informação desenvolvidos a partir da informação organizada ou armazenada, considerados relevantes para a pesquisa. Os produtos citados levam em consideração a literatura levantada, a experiência profissional do pesquisador e a aplicação dos pré-testes. Neste caso, também foi dado ao respondente a opção de incluir outros produtos de informação no campo “outros”.

Produtos de informação desenvolvidos a partir da informação coletada		
Humanos	Textuais (impressos)	Eletrônicos
	Projetos de lei e demais proposições Atas Relatórios Agenda Comunicados/circulares <u>internos</u> Comunicados <u>externos</u> Ofícios e despachos <u>internos</u> Resoluções <u>internas</u> Materiais publicitários para o público <u>interno</u> Materiais publicitários para o público <u>externo</u> Matérias jornalísticas Materiais informativos para o público <u>interno</u> Materiais informativos para o público <u>externo</u> Arquivos/fichários impressos Manuais Cartilhas	Arquivos/fichários eletrônicos Softwares Sistemas de Informação Protocolo de atendimento

Quadro 10 - Produtos de informação desenvolvidos a partir da informação organizada e/ou armazenada

Fonte: O Autor

3.2.4 Necessidades de informação

As informações necessárias que um membro de uma organização precisa para realizar seu trabalho, tomar decisões e resolver problemas, correspondem às necessidades de informação (BEAL, 2008; CHOO, 2003; DAVENPORT, 1998). Com essa variável buscou-se identificar os setores que apresentam informações mais relevantes para a gestão do fluxo informacional na Assembléia Legislativa, bem como os que mais solicitam informações; em que medida as necessidades de informação dos diferentes públicos da organização são consideradas no desenvolvimento dos produtos de informação; e os recursos utilizados pela Assembléia para identificar essas necessidades. No Quadro 11, mostra-se a listagem de recursos que permitem identificar as necessidades de informação consideradas relevantes para a pesquisa, os quais foram

extraídos da literatura pesquisada e da experiência profissional do pesquisador. Além destes, os respondentes puderam adicionar outros recursos preenchendo a opção “outros” no instrumento de coleta de dados.

Recursos utilizados para identificar as necessidades de informação
Pesquisa de opinião Orientação da coordenadoria Reuniões de avaliação Conversas informais Sistema de informação interno Software especial Protocolo de atendimento E-mail Ouvidoria Caixinha de sugestões

Quadro 11 - Recursos para identificar as necessidades de informação considerados relevantes para a pesquisa

Fonte: O Autor

3.2.5 Barreiras de acesso à informação

O fluxo informacional pode conter obstáculos que comprometem a troca de informações e podem gerar ineficiência organizacional. Por isso, nesta pesquisa utilizou-se a literatura e a experiência profissional do pesquisador para listar algumas barreiras que podem dificultar o acesso à informação e o processo comunicativo nas organizações, conforme pode ser observado no Quadro 12. Estas barreiras são classificadas de acordo com as quatro categorias de barreiras à comunicação organizacional propostas por Kunsch (2003). Além delas, ao respondente deu-se a opção de incluir outras barreiras na opção “outros”.

Categorias de barreiras	Barreiras no acesso à informação
Barreiras pessoais	Má vontade dos colegas em compartilhar informações Profissionais desatualizados/mal informados
Barreiras administrativas/burocráticas	Demora no atendimento Recursos tecnológicos em excesso Recursos tecnológicos insuficientes Recursos impressos em excesso Recursos impressos insuficientes Sistema de informação interno insuficiente Falta de orientação da coordenadoria Burocracia interna
Excesso e a sobrecarga de informações	Sobrecarga de informações
Informações incompletas e parciais	Ausência de informações Informações desorganizadas Informações distorcidas Informações fragmentadas Linguagem complexa

Quadro 12 - Barreiras de acesso às informações relevantes para a pesquisa, segundo a classificação proposta por Kunsch (2003)

Fonte: O Autor

A partir desta variável a análise também é feita com base na frequência com que estas barreiras de acesso à informação são encontradas; os setores onde há mais facilidade e mais dificuldade no acesso à informação; e o procedimento adotado pelos membros da organização quando uma informação necessária para o seu trabalho não é encontrada.

3.2.6 Percepção sobre as TIC disponíveis

Considerando o papel das TIC no processo de mediação informacional nas organizações, por meio desta variável da pesquisa buscou-se identificar o grau de satisfação dos respondentes em relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações no ambiente interno da Assembléia

Legislativa de Santa Catarina. No Quadro 13, mostra-se a listagem das TIC consideradas relevantes para a pesquisa apresentada aos respondentes, para que estes indicassem em uma escala de Lickert o grau de satisfação a respeito de cada uma destas TIC. Considerando a revisão de literatura (NORTON, 1996; LAUDON E LAUDON, 1996; 2004; STAIR, 1999; DIAS, 2000; OZ, 2000; CAR, 2003; BATTISTA, 2004; O'BRIEN, 2004; REZENDE, 2005; TURBAN et al., 2005; ROCHA, 2006; MIRANDA, 2007; PALÁCIOS, 2007; REZENDE E ABREU, 2008; BEAL, 2008; VILLAS; RAMOS, 2008; MACEDO-SOARES, 2008; CORRÊA, 2009), o hardware neste caso diz respeito à infraestrutura de equipamentos disponíveis na organização; os softwares referem-se aos aplicativos convencionais disponíveis na rede de computadores interna; os sistemas de informação internos são aqueles desenvolvidos especialmente para a própria instituição, como a Intranet; o sistema ProcLegis está inserido no site da Alesc e permite aos públicos interno e externo acompanharem a tramitação de projetos; e o site da Assembléia Legislativa disponibiliza ferramentas de acesso à informação de interesse tanto do público interno quanto externo.

TIC disponíveis para acessar e compartilhar informação internamente
Hardwares (equipamentos)
Softwares (aplicativos)
Sistemas de Informação Internos (incluindo Intranet)
Sistema ProcLegis (tramitação de matérias acessado pelo site da Alesc)
Site da Assembléia Legislativa

Quadro 13 - TIC consideradas relevantes para a pesquisa

Fonte: O Autor

Esta variável também busca perceber, segundo a percepção dos respondentes, quais recursos, tecnológicos ou não, devem ser implantados ou aperfeiçoados pela Assembléia Legislativa de Santa Catarina de modo a melhorar o acesso e o compartilhamento de informações na organização. Para tanto, foram listados alguns recursos levantados na revisão bibliográfica e outros oriundos da experiência profissional do pesquisador, considerados relevantes para a pesquisa, os quais são apresentados no Quadro 14. Considerando a temática da pesquisa, eles foram categorizados de acordo a classificação usada por Choo (2003) para as fontes de informação, a fim de

identificá-los quanto ao tipo de suporte: humano, textual ou eletrônico.

Recursos para melhorar o acesso e compartilhamento de informação		
Humanos	Textuais (impressos)	Eletrônicos
Relacionamento pessoal	Murais	Contato telefônico
Qualificação dos servidores	Comunicados/circulares internas	TV AL
Eventos internos	Materiais publicitários	Rádio Alesc
Reuniões	Materiais informativos internos	Rádio interna
		Rede de e-mail
		Mensagem SMS
		Intranet
		Site Alesc
		Site Escola do Legislativo
		Sistema de informação interno
		Softwares de gestão da informação
		Sistema ProcLegis (tramitação matérias)
		Redes sociais
		Ambientes colaborativos

Quadro 14 - Recursos a serem implantados ou aperfeiçoados para melhorar o acesso e o compartilhamento de informações na Assembleia Legislativa, considerados relevantes para a pesquisa

Fonte: O Autor

Por fim, vale ressaltar que as TIC também são elementos presentes a serem analisados nas demais variáveis da pesquisa, uma vez que sua inserção ao longo do fluxo informacional, como consta no modelo de fluxo informacional proposto para esta pesquisa (Figura 8), constitui-se a base para uma melhor compreensão acerca da mediação tecnológica da informação no Parlamento.

3.3 TIPO DA PESQUISA

Esta pesquisa utiliza-se de uma abordagem qualitativa, uma vez que a pesquisa qualitativa permite a análise sob diferentes perspectivas, reflexões e abordagens teóricas e metodológicas:

A pesquisa qualitativa estuda o conhecimento e as práticas dos participantes. [...] As inter-relações são descritas no contexto concreto do caso e explicadas em relação a este. A pesquisa qualitativa considera que pontos de vista e práticas no campo são diferentes devido às diversas perspectivas subjetivas e ambientes sociais a ele relacionados. (FLICK, 2004, p. 22).

Para Silva e Menezes (2005, p. 20), na pesquisa qualitativa “há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”. Segundo Bardin (1995, p. 9), a análise de dados qualitativos permite desvendar o “não-aparente, o potencial inédito (do não dito), retido por qualquer mensagem”. Já Braga (2007) reforça que os métodos qualitativos ajudam a ir além de compreender o objeto de estudo, construindo-o a partir de novos aspectos e sob novas perspectivas.

Quanto ao tipo de estudo, foi desenvolvida uma pesquisa de natureza exploratória, cuja meta é “proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições” (GIL, 2008, p. 41). Para Braga (2007, p. 25), seu objetivo é “reunir dados, informações, padrões, idéias ou hipóteses sobre um problema ou questão de pesquisa com pouco ou nenhum estudo anterior”, sendo que as metodologias mais utilizadas são o estudo de caso, a observação e análise histórica, além do levantamento bibliográfico e documental. No caso do projeto proposto, a pesquisa exploratória foi empregada para levantar dados e informações acerca do fluxo informacional e das tecnologias da informação e comunicação (TIC) que viabilizam a mediação tecnológica da informação na Assembléia Legislativa de Santa Catarina.

É ainda uma pesquisa descritiva, à medida que os dados e informações levantados são analisados e descritos. Isso porque, conforme Gil (2008, p. 42), a pesquisa descritiva é aquela que se propõe a descrever as características de determinada população

ou fenômeno e estabelecer relação entre variáveis. Assim como ele, Braga (2007, p. 25) afirma que a pesquisa descritiva tem como meta “identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos”. Do ponto de vista dos procedimentos técnicos, é considerada uma pesquisa de estudo de caso, documental e de levantamento de dados.

O estudo de caso é caracterizado por Gil (2008, p. 54) como um “estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permita seu amplo e detalhado conhecimento”, como ocorre com esta pesquisa. Segundo Yin (2001), o estudo de caso pode ser considerado o delineamento mais propício para a investigação de um fenômeno contemporâneo e seu contexto real, cujos limites entre o fenômeno e seu contexto não são devidamente percebidos.

Já a pesquisa documental diz respeito aos “materiais que não receberam ainda um tratamento analítico, ou que ainda podem ser reelaborados de acordo com os objetos da pesquisa” (GIL, 2008, p. 45). Portanto, foi aplicada para ajudar a identificar os elementos do fluxo informacional do Parlamento catarinense, tais como as fontes e os canais de informação, com o objetivo de compor os instrumentos de coleta de dados. Por fim, o levantamento de dados foi utilizado porque “envolve a interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer” (SILVA; MENEZES, 2001, p. 21). Neste caso, ele foi adotado para identificar o comportamento dos sujeitos que compõem a amostra da pesquisa em relação ao fluxo informacional e ao uso das TIC para a mediação da informação na Assembléia Legislativa de Santa Catarina.

3.4 UNIVERSO, AMOSTRA E SUJEITOS DA PESQUISA

O universo da pesquisa é composto pelos diferentes setores que compõem a estrutura organizacional da Assembléia Legislativa de Santa Catarina: plenário, gabinetes dos deputados, comissões, mesa diretora, procuradoria, consultoria legislativa, gabinete da presidência, chefia de gabinete da presidência, diretoria geral, diretoria legislativa, diretoria administrativa, diretoria de tecnologia e informações, diretoria de

recursos humanos, diretoria financeira e diretoria de comunicação social, 33 coordenadorias ligadas às diretorias e ao colegiado de bancadas, secretaria geral, casa militar e escola do legislativo.

Já a amostra da pesquisa segue o método não-probabilístico, caracterizado por Bisquerra, Sarriera e Martinez (2004, p.20) como aqueles que “selecionam os indivíduos, seguindo determinados critérios, buscando a representatividade da amostra resultante”. No caso da presente pesquisa, trata-se do método não-probabilístico intencional e por julgamento, em que a amostra é escolhida intencionalmente pelo pesquisador (MARCONI; LAKATOS, 1996). Assim, fizeram parte da amostra da pesquisa os setores que atendem aos seguintes critérios previamente estabelecidos: a) atuam diretamente na gestão do fluxo informacional na Assembléia Legislativa de Santa Catarina; b) aceitação do setor quanto à participação na pesquisa; e c) acesso do pesquisador ao setor, sobretudo ao coordenador/diretor e aos funcionários.

Assim, compõem a amostra da pesquisa três áreas: 1) Diretoria de Comunicação Social, integrada pela Coordenadoria de Imprensa, Coordenadoria de Rádio e Coordenadoria de TV; 2) Diretoria de Tecnologia e Informações, que contempla a Coordenadoria de Rede, Coordenadoria de Projetos e Desenvolvimento e Coordenadoria de Suporte e Manutenção; e 3) Coordenadoria de Informações, a qual hierarquicamente pertence à Diretoria de Tecnologia e Informações, mas foi tratada separadamente por não possuir funções ligadas à área tecnológica, tanto é que funciona em local físico distinto das demais coordenadorias desta diretoria. Vale ressaltar ainda que ficou de fora da amostra a Coordenadoria de Divulgação e Serviços Gráficos, a qual faz parte dessa mesma diretoria, mas não tem atribuições sobre a gestão do fluxo informacional da instituição e, portanto, não atende aos critérios estabelecidos pela pesquisa.

3.5 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Os instrumentos utilizados para a coleta de dados são o questionário, aplicado aos funcionários das três áreas que compuseram a amostra; e a entrevista, aplicada aos coordenadores dessas três áreas. Quanto ao questionário, este é “[...] constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do pesquisador. Em geral, o pesquisador envia o questionário ao informante, pelo correio ou por um portador; depois de preenchido, o pesquisado devolve-o do mesmo modo” (MARCONI; LAKATOS, 1996, p. 88). Sua elaboração, segundo Gil (2008, p. 116) “consiste basicamente em traduzir os objetivos específicos da pesquisa em itens bem redigidos”.

Nesta pesquisa o questionário aplicado aos funcionários de cada área é antecedido por uma carta explicativa sobre os objetivos do estudo (APÊNDICE A). Ele é composto por 29 questões, divididas em cinco módulos: Módulo 1: Caracterização do respondente; Módulo 2: Fontes e canais de informação; Módulo 3: Tratamento da informação; Módulo 4: Necessidades e Barreiras de acesso à informação; e Módulo 5: Tecnologias de Informação e Comunicação. Há questões abertas e fechadas, sendo que nas questões fechadas, em sua maioria, é aplicada uma escala de Likert de quatro valores. Também há questões de múltipla escolha, umas com número limitado de respostas, outras permitindo a inclusão de itens não dispostos na lista apresentada ao respondente. No final do questionário, é disponibilizado um espaço para o respondente incluir algum comentário ou acrescentar informações que julgar relevantes para a pesquisa.

Já a entrevista foi aplicada aos responsáveis pelas três áreas com o objetivo de aprofundar e compreender melhor os resultados obtidos a partir dos questionários, até porque permite confrontar a percepção dos funcionários com a dos coordenadores/diretores sobre uma mesma questão. A entrevista “possibilita captar a expressão, a tonalidade da voz e ênfase nas respostas, bem como mecanismos de defesa naturais do ser humano” (DMITRUK, 2004, p.132). Segundo Haguette (1997, p. 86), é um “processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado”. Esta pesquisa

utilizou-se da técnica da entrevista semi-estruturada (APÊNDICE B), que alia perguntas abertas e fechadas e o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. Segundo Boni e Quaresma (2005, p. 75), nesta técnica “o pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal”.

O roteiro da entrevista contém 34 perguntas, distribuídas em cinco módulos idênticos aos do questionário: Módulo 1: Caracterização do entrevistado e do setor; Módulo 2: Fontes e canais de informação; Módulo 3: Tratamento da informação; Módulo 4: Necessidades e Barreiras de acesso à informação; e Módulo 5: Tecnologias de Informação e Comunicação.

3.6 PRÉ-TESTE DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Com o objetivo de detectar possíveis falhas que podem ocorrer na aplicação dos instrumentos de coleta de dados durante a pesquisa, fez-se necessária a aplicação do pré-teste. Segundo Gil (2008, p. 119), o pré-teste não pretende captar os aspectos que integram os objetivos do levantamento, mas sim “está centrado na avaliação dos instrumentos enquanto tais, visando garantir que meçam exatamente o que pretendem medir”.

O pré-teste do questionário foi aplicado a três funcionários das áreas que compõem a amostra da pesquisa: um da Diretoria de Comunicação Social; um da Diretoria de Tecnologia e Informações; e um da Coordenadoria de Informações. Foi detectada a dificuldade dos respondentes em preencher as questões com os valores da escala de Likert, já que o mesmo precisava escrever a sigla correspondente em cada uma das várias opções listadas nas perguntas, como por exemplo MR (Muito Relevante). Diante dessa dificuldade, foi modificada a forma de exposição das opções de resposta nestas questões. Elas foram formatadas em uma tabela em que o respondente teve apenas de marcar com um X o valor da escala de Likert relacionado à sua resposta.

Já o pré-teste da entrevista foi aplicado a um funcionário da Coordenadoria de Rádio, que integra a Diretoria de Comunicação Social. Neste caso não foram detectadas falhas no roteiro de perguntas elaboradas.

3.7 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

A proposta da pesquisa foi comunicada pela primeira vez ao diretor geral da Assembléia Legislativa de Santa Catarina e aos responsáveis pelas áreas que compõem a amostra no ano de 2009, verbalmente, durante a elaboração do projeto de pesquisa. Em fevereiro de 2010, uma cópia impressa do projeto de pesquisa foi entregue formalmente à chefia destes setores, bem como uma carta (APÊNDICE D) discorrendo sobre os objetivos do estudo e solicitando a autorização formal para realizar a coleta de dados.

O diretor geral da Assembléia Legislativa assinou então uma declaração de aceite da instituição à realização do estudo (ANEXO B), e os diretores/coordenadores responsáveis pelos setores que compõem a amostra da pesquisa assinaram um termo de consentimento livre e esclarecido através do qual declaram terem sido informados dos objetivos da pesquisa e autorizam a coleta dos dados junto aos funcionários do seu respectivo setor (APÊNDICE C). Tais documentos foram submetidos à avaliação do Comitê de Ética da Universidade Federal de Santa Catarina, que autorizou a execução da pesquisa em reunião do dia 26 de abril de 2010.

Logo após, teve início a coleta de dados. O questionário em formato impresso foi entregue aos 154 funcionários das três áreas que compõem a amostra da pesquisa, incluindo os respectivos coordenadores/diretores. A entrega dos questionários aos funcionários foi feita por uma pessoa designada pelos coordenadores/diretores para tal função em cada um desses setores, sendo estipulado um prazo de 10 dias para a devolução dos mesmos.

Já a entrevista foi aplicada aos coordenadores/diretores responsáveis pelas três áreas que fazem parte da amostra da pesquisa: dois diretores e um coordenador. O objetivo foi o de

aprofundar o levantamento de dados relacionados às variáveis da pesquisa para além do questionário.

3.8 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

A partir da tabulação e interpretação dos dados, buscou-se analisar o fluxo de informação no ambiente interno da Assembleia Legislativa de Santa Catarina com foco no uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para a mediação informacional.

Após a coleta dos dados através do questionário e da entrevista iniciou-se o processo de sistematização dos mesmos. Os dados coletados a partir dos questionários recolhidos foram tabulados por meio de planilhas do aplicativo Excel. Os resultados das questões fechadas foram organizados em gráficos, quadros e tabelas. Já as respostas das questões abertas foram organizadas em categorias conforme os termos utilizados pelos respondentes. Em ambos os casos, a sistematização dos resultados ocorre segundo o que Bardin (2004) chama de análise categorial, em que o texto é dividido em unidades ou categorias conforme reagrupamentos analógicos, o que neste caso segue os critérios estabelecidos pelas variáveis com vistas a atender aos objetivos da pesquisa.

Com relação às entrevistas realizadas com os responsáveis pelas três áreas que compõem a amostra da pesquisa, elas foram transcritas e, logo após, as idéias centrais de cada resposta foram extraídas e sintetizadas em um quadro (APÊNDICE E) conforme cada questão, para posteriormente serem utilizados no decorrer da análise e interpretação dos dados. Tanto os dados coletados a partir do questionário quanto da entrevista foram tratados de forma agrupada, de maneira a garantir o anonimato dos participantes. No caso da entrevista, as respostas referentes ao Módulo 1 foram consideradas na análise, mas apenas foram organizadas e expostas no APÊNDICE E as respostas obtidas a partir do Módulo 2, justamente visando a preservar o anonimato dos respondentes. A apresentação, análise e discussão dos resultados da pesquisa ocorrem no capítulo seguinte.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo, os resultados da pesquisa são apresentados, analisados e discutidos. Inicialmente ocorre o detalhamento acerca do retorno dos questionários pelos respondentes, para em seguida serem abordadas as características das três áreas onde a pesquisa foi aplicada. Logo após são apresentados e discutidos separadamente os resultados obtidos na Coordenadoria de Informações, na Diretoria de Tecnologia e Informações e na Diretoria de Comunicação Social.

Os resultados em cada uma dessas áreas são elencados de acordo com as seguintes variáveis estabelecidas metodologicamente neste estudo: fontes de informação; canais de informação; tratamento da informação; necessidades de informação; barreiras de acesso à informação; percepção sobre as TIC disponíveis na organização para acessar e compartilhar informação internamente na instituição.

Por fim, são apresentadas considerações gerais sobre o fluxo de informação com foco no uso das TIC para a mediação informacional, a partir dos resultados obtidos nas três áreas.

4.1 RETORNO DOS QUESTIONÁRIOS PELOS RESPONDENTES

O questionário em formato impresso foi entregue aos 154 funcionários das três áreas que compõem a amostra da pesquisa, incluindo os respectivos coordenadores/diretores: 78 na Diretoria de Comunicação Social; 48 na Diretoria de Tecnologia e Informações; e 28 na Coordenadoria de Informações. Após vencido o prazo estipulado de dez dias para a devolução dos mesmos, foram retornados 55 questionários: 28 na Diretoria de Comunicação Social; 15 na Diretoria de Tecnologia e Informações; e 12 na Coordenadoria de Informações. Na Tabela 1 é apresentada uma síntese do retorno obtido:

**Tabela 1 - Número de questionários entregues e devolvidos
(total e por setor)**

SETOR	QUESTIONÁRIOS ENTREGUES	QUESTIONÁRIOS DEVOLVIDOS	%
Diretoria de Comunicação Social	78	28	51%
Diretoria de Tecnologia e Informações	48	15	27,2%
Coordenadoria de Informação	28	12	21,8%
TOTAL	154	55	100%

Fonte: O Autor

4.2 CARACTERIZAÇÃO DOS SETORES ONDE A PESQUISA FOI APLICADA

Nesta seção, são apresentadas as características e atribuições da Coordenadoria de Informações, da Diretoria de Tecnologia e Informações e da Diretoria de Comunicação Social.

A Coordenadoria de Informações foi criada em 1999. Atualmente o setor reúne 31 profissionais que estão divididos em quatro seções: atendimento direto ao público, que ocorre no balcão de atendimento localizado no *hall* de entrada da Assembléia Legislativa; atendimento on-line; assuntos legislativos; e documentação, pesquisa e correspondência. Estes três últimos ocorrem na sala de apoio. Também há duas assessorias técnicas que dão apoio aos trabalhos.

No Quadro 15 são apresentadas as atribuições da Coordenadoria de Informações, segundo o organograma oficial da Assembléia Legislativa de Santa Catarina.

COORDENADORIA DE INFORMAÇÕES

- Ser mediador entre a Assembléia Legislativa e o público cidadão, para satisfação das expectativas do Parlamento e da sociedade;
- Ampliar o banco de dados de informações das instituições federais, estaduais e municipais, através de pesquisas técnico-científicas e de consultas formais e informais;
- Disponibilizar e divulgar projetos/pesquisas desenvolvidos a partir do seu banco de dados;
- Divulgar informações de conhecimento e aperfeiçoar de forma eficiente e eficaz a qualidade dos serviços prestados;
- Atender prontamente por e-mail, fax, fone, correspondência e via-balcão, os pedidos de informações de conhecimento efetivados pelos servidores e público-cidadão; e
- Disponibilizar informações de conhecimento que visem a melhoria de vida dos cidadãos, evidenciando campanhas, programas, projetos e ações das áreas públicas ou privadas incrementando-os com informações específicas de Santa Catarina.

Quadro 15 - Atribuições da Coordenadoria de Informações

Fonte: <http://www.alesc.sc.gov.br/portal/assembleialegislativa/organograma.php#>

Considerando a entrevista realizada com o responsável por este setor, percebe-se que a Coordenadoria de Informações funciona como uma central de dados à disposição do público interno e externo. Isso porque ela disponibiliza dados e informações dos deputados, da Assembléia Legislativa e do governo do Estado; de órgãos públicos e serviços estaduais, federais e dos municípios, a exemplo de prefeituras, câmaras de vereadores, associações e entidades, além de prestar serviços como a emissão de etiquetas para correspondências e materiais de orientação ao público interno e visitantes. O setor também auxilia no serviço de ouvidoria realizado via e-mail, e que atualmente está ligado à direção geral da Assembléia. Já o balcão de atendimento orienta e direciona o público visitante a setores da Assembléia e também de outras instituições públicas, além de prestar orientação sobre informações solicitadas.

Com isso, pode-se dizer que o trabalho da Coordenadoria de Informações é coerente ao que propõe o organograma oficial da Assembléia Legislativa de Santa Catarina. A entrevista com o coordenador revela que a ampliação do banco de dados institucional, o serviço de atendimento prestado interna e externamente a partir desse banco de dados, e o exercício do papel de mediador entre o parlamento e o cidadão no que tange o fornecimento de informações e orientações, são as principais

atividades desenvolvidas pela Coordenadoria de Informações. Com relação à tarefa de “divulgar informações de conhecimento e aperfeiçoar de forma eficiente e eficaz a qualidade dos serviços prestados”, contida no organograma oficial, percebe-se que a coordenadoria utiliza alguns meios disponíveis para divulgar determinadas informações no ambiente interno da instituição, como é o caso dos murais e do site da Alesc. No entanto, são iniciativas isoladas diante da ausência de uma política de informação e comunicação na instituição.

Outra área onde a pesquisa foi aplicada é a Diretoria de Tecnologia e Informações, composta por cinco coordenadorias e aproximadamente 120 profissionais. Por razões já mencionadas na metodologia, neste setor foram consideradas três coordenadorias, as quais têm suas atribuições diretamente relacionadas à área de tecnologia da informação e comunicação (TIC). São elas: Coordenadoria de Projetos e Desenvolvimento; Coordenadoria de Suporte e Manutenção; e Coordenadoria de Redes.

Estas três coordenadorias abrigam 48 profissionais, a maioria deles técnicos em hardware, programadores, analistas de sistemas e administradores de rede. A entrevista com o diretor da área indica que, de um modo geral, o setor é responsável por manter o Centro de Processamento de Dados sempre ativo; o sistema operacional dos servidores em bom funcionamento e a conexão da rede com a Internet; desenvolver projetos e sistemas e mantê-los em perfeito funcionamento; e dar todo o suporte aos softwares, aplicativos e hardwares no ambiente interno da Assembléia Legislativa, planejando e orientando inclusive a implantação de toda infra-estrutura de TIC na instituição. São responsabilidades que condizem com as atribuições da Diretoria de Tecnologia e Informações e das três coordenadorias mencionadas, contidas no organograma oficial da instituição e apresentadas no Quadro 16. Nota-se, no entanto, que em nenhum momento a Diretoria de Comunicação Social e a Coordenadoria de Informação são mencionadas como parceiras na execução das atribuições deste setor, como por exemplo a implantação de uma política de comunicação e informação institucional integradas entre os setores que tratam da gestão da informação, o que pode relevar certa independência e autonomia do setor de TI, bem como os demais.

DIRETORIA DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÕES

- Verificar o cumprimento dos contratos relativos à área de informática;
- Promover a capacitação e atualização técnica das pessoas que trabalham na área de informática;
- Analisar e emitir pareceres nos processos de aquisição de hardware, software e serviços relacionados à tecnologia da informação;
- Fiscalizar o funcionamento das Coordenadorias de Redes, de Suporte e Manutenção e de Projetos e Desenvolvimento;
- Disponibilizar os subsídios necessários para garantir o bom funcionamento das Coordenadorias de Redes, de Suporte e Manutenção e de Projetos e Desenvolvimento;
- Promover e gerenciar o programa Interlegis;
- Gerar mensalmente relatório de atividades;
- Especificar os softwares que poderão ser utilizados na Alesc;
- Elaborar as definições técnicas para aquisição de novos equipamentos;
- Participar da elaboração e validação, com as Coordenadorias de Redes, de Suporte e Manutenção e de Projetos e Desenvolvimento, do cronograma anual de atividades da Diretoria de Tecnologia e Informações;
- Gerenciar e supervisionar as atividades dos profissionais contratados pela Assembléia Legislativa para prestarem serviços na área de informática.

COORDENADORIA DE PROJETOS E DESENVOLVIMENTO

- Promover a utilização de informações gerenciais e estratégicas, utilizando e integrando as diversas bases de dados, por meio do uso de ferramentas computacionais de apoio à tomada de decisão;
- Viabilizar a integração técnico-metodológica dos sistemas existentes e incentivar a geração de informações não atendidas pelos sistemas de informação disponíveis;
- Coordenar a especificação de softwares e hardwares da área de informática;
- Planejar e coordenar a execução da informatização da Assembléia Legislativa;
- Orientar sobre investimentos em bens de informática;
- Participar das definições técnicas para aquisição de novos equipamentos;
- Participar da elaboração do cronograma anual de atividades da Diretoria de Tecnologia e Informações; e
- Gerenciar e supervisionar as atividades dos profissionais contratados pela Assembléia Legislativa para as suas finalidades.

continua

continuação

COORDENADORIA DE REDES
<ul style="list-style-type: none"> • Sugerir e especificar aquisição de equipamentos e ou softwares para o bom desempenho do ambiente de rede; • Definir e manter as estruturas de armazenamento e estratégias de acesso às bases de dados; • Prestar suporte na elaboração de projetos de cabeamentos lógico e elétrico, bem como realizar testes de conectividade em redes locais; • Participar das definições técnicas para aquisição de novos equipamentos; • Participar da elaboração do cronograma anual de atividades da Diretoria de Tecnologia e Informações; e • Gerenciar e supervisionar as atividades dos profissionais contratados pela Assembléia Legislativa para esta finalidade.
COORDENADORIA DE SUPORTE E MANUTENÇÃO
<ul style="list-style-type: none"> • Coordenar a instalação, a utilização e a manutenção de programas e equipamentos de informática; • Gerenciar e coordenar a distribuição de equipamentos e periféricos de informática aos setores da Assembléia Legislativa; • Promover medidas educativas sobre o uso adequado dos equipamentos de informática; • Prestar suporte na especificação de equipamentos de informática a serem adquiridos; • Cumprir as recomendações e determinações contidas no plano de segurança da informação; • Controlar o uso de softwares homologados para Alesc; • Participar das definições técnicas para aquisição de novos equipamentos; • Participar da elaboração do cronograma anual de atividades da Diretoria de Tecnologia e Informações; e • Gerenciar e supervisionar as atividades dos profissionais contratados pela Assembléia Legislativa para as suas finalidades.

Quadro 16 - Atribuições da Diretoria de Tecnologia e Informações e suas coordenadorias

Fonte: <http://www.alesc.sc.gov.br/portal/assembleialegislativa/organograma.php#>

Por fim há a Diretoria de Comunicação Social, criada em 2005 e que atualmente abriga três coordenadorias: Coordenadoria de Imprensa; Coordenadoria de TV; e Coordenadoria de Rádio. Ela também responde pela Sala de Imprensa, utilizada para a realização de entrevistas coletivas dos deputados e outras autoridades. Ao todo a Diretoria de Comunicação Social e suas coordenadorias abrigam 78

profissionais, a maioria repórteres, editores, pauteiros, fotógrafos, técnicos, operadores de equipamentos e assistentes, além de profissionais com função administrativa, como é o caso do diretor e dos três coordenadores.

No Quadro 17 podem ser observadas as atribuições da Diretoria de Comunicação Social e suas três coordenadorias, extraídas do organograma oficial da Assembléia Legislativa. Com base nele, percebe-se que a Diretoria de Comunicação Social e suas respectivas coordenadorias têm como principal atribuição produzir informações de relevância institucional e jornalística a respeito das atividades parlamentares, disseminando-as ao público externo (sociedade) por meio de seus próprios veículos de comunicação institucionais e da imprensa, como emissoras de rádio e TV, jornais impressos e sites noticiosos.

DIRETORIA DE COMUNICAÇÃO

- Viabilizar o relacionamento da Assembléia Legislativa com a sociedade, em seus mais diversos segmentos, utilizando os meios e técnicas de comunicação e marketing através do jornalismo, publicidade, pesquisa de opinião e relações públicas;
- Organizar o planejamento estratégico da comunicação e articulação do instrumental de difusão da informação, disponíveis na Assembléia Legislativa, assegurando a unidade de linguagem e objetivos, a partir da opinião pública catarinense e determinações políticas da Mesa;
- Providenciar a coleta das informações internas, distribuição e facilitação do acesso às informações das atividades dos deputados e da Assembléia Legislativa aos veículos de comunicação e segmentos da sociedade;
- Responsabilizar-se pela criação, revisão e formatação das publicações, preservando unidade visual e editorial de peças gráficas produzidas pela Assembléia Legislativa;
- Elaborar os conteúdos, formatos e atualização da página da Assembléia Legislativa na rede mundial;
- Gerenciar e supervisionar as atividades dos profissionais contratados pela Assembléia Legislativa para prestarem serviços na área de comunicação;
- Responsabilizar-se pela redação de textos e mensagens divulgadas pelo serviço de som da Assembléia Legislativa; e
- Acompanhar e controlar contratos com agências de publicidade.

continua

continuação

COORDENADORIA DE IMPRENSA
<ul style="list-style-type: none"> • Assessorar o Presidente no seu relacionamento com a imprensa; • Elaborar matéria jornalística da Assembléia Legislativa; • Dar cobertura às atividades do Plenário, das comissões permanentes e temporárias e do Gabinete da Presidência, bem como aos eventos promovidos pela Assembléia Legislativa fora de sua sede; • Desenvolver outras atividades relacionadas à área de comunicação e divulgação de interesse da Assembléia Legislativa; • Compor o boletim com os principais assuntos diários da Assembléia Legislativa para repasse as rádios a fim de divulgar as atividades parlamentares; e • Coordenar a publicação de revista, jornal e de outras publicações de interesse da Assembléia Legislativa.
COORDENADORIA DE TV (TVAL)
<ul style="list-style-type: none"> • Conceber, produzir e veicular a programação da Assembléia Legislativa, (TVAL), através de todas as redes de TVs a cabo e em sinal aberto; • Desenvolver produtos audiovisuais a serem veiculados em outras emissoras, a partir das atividades da Assembléia Legislativa; • Realizar transmissão ao vivo ou gravar as sessões plenárias, reuniões de comissões, audiências públicas e eventos realizados nas dependências, ou fora, da Assembléia Legislativa; • Prestar serviços de assessoria de imprensa televisiva à Mesa e aos deputados; • Produzir programas de cunho informativo, educativo e cultural; • Manter a memória audiovisual da Assembléia Legislativa; • Controlar e manter em perfeito funcionamento o parque de equipamentos disponível; • Desenvolver projetos de ampliação e manutenção da cobertura da TVAL em todo o território catarinense; • Informar sobre a cobertura nas emissoras de TV dos acontecimentos parlamentares; e • Elaborar filmes, documentários sobre as atividades da Assembléia Legislativa.
COORDENADORIA DE RÁDIO
<ul style="list-style-type: none"> • Produzir e veicular a programação, a partir da cobertura das atividades do legislativo; • Realizar coberturas jornalísticas com entrevistas e flashes ao vivo com os parlamentares, disponibilizando a todos na internet; • Atuar em parceria com as rádios do Estado através de emissão de boletins; • Realizar a edição e operação de áudio digital em computador; • Gerar programação ao vivo para disponibilizar na internet;

continua

continuação

- Controlar e manter em perfeito funcionamento o parque de equipamentos disponível;
- Responsabilizar-se pela geração de programação para atuar vinte e quatro horas no ar; e
- Informar sobre a cobertura nas emissoras de rádio dos acontecimentos parlamentares.

Quadro 17 - Atribuições da Diretoria de Comunicação Social e suas coordenadoriasFonte: <http://www.alesc.sc.gov.br/portal/assembleialegislativa/organograma.php#>

De um modo geral, a responsável pela Diretoria de Comunicação Social e suas três coordenadorias comenta que esta área funciona como uma agência de notícias, que produz conteúdo jornalístico das atividades parlamentares para seus próprios veículos de comunicação (Jornal AI Notícias, TVAL, Rádio Alesc Digital e Site da Alesc), além de disponibilizá-lo para a imprensa de Santa Catarina e de outros estados. O conteúdo noticioso envolve as sessões plenárias, reuniões das comissões, eventos e informações institucionais. Também possui a prerrogativa de zelar pela imagem da Assembleia perante a opinião pública, pois é responsável pela gestão da comunicação e da publicidade institucional, o que inclui a administração de crises de imagem e contratação de agências de publicidade.

Com isso, percebe-se, tanto na entrevista com o responsável pela Comunicação Social quanto no organograma oficial, que a produção e disseminação de informações por parte deste setor está voltada sobretudo ao público externo, ou seja, à sociedade catarinense por meio da imprensa. Há poucas atribuições voltadas ao ambiente interno, como por exemplo “Responsabilizar-se pela redação de textos e mensagens divulgadas pelo serviço de som da Assembleia Legislativa”. No entanto, na entrevista percebe-se que o êxito de muitas ações da Comunicação Social está diretamente relacionado à fluidez das informações no ambiente interno da instituição. Entre elas está a atribuição de “Organizar o planejamento estratégico da comunicação e articulação do instrumental de difusão da informação, disponíveis na Assembleia Legislativa, assegurando a unidade de linguagem e objetivos, a partir da opinião pública catarinense e determinações políticas da Mesa”, conforme consta no organograma oficial.

4.3 CARACTERIZAÇÃO DOS INDIVÍDUOS DA PESQUISA

Já com relação ao sexo dos profissionais que atuam nos três setores onde a pesquisa foi aplicada, as mulheres, com uma pequena diferença em relação aos homens, são maioria (53%), conforme mostra o Gráfico 1. Nota-se, também, que o gênero feminino tem larga maioria na Coordenadoria de Informações (83%), enquanto na Diretoria de Tecnologia e Informações sobressai-se o gênero masculino (67%). Na Diretoria de Comunicação Social, tanto os profissionais do gênero masculino quanto feminino aparecem na mesma proporção (50%).

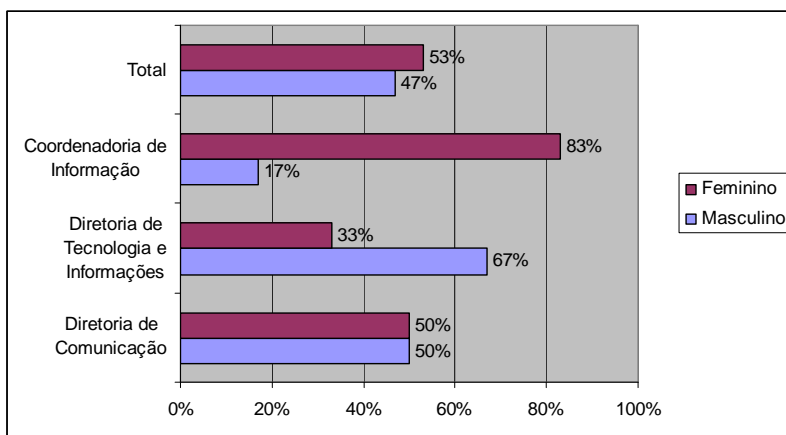


Gráfico 1 - Sexo dos profissionais que atuam nos setores pesquisados

Fonte: O Autor

No que diz respeito à faixa etária dos respondentes, o Gráfico 2 mostra que a maioria deles (85%) tem entre 21 e 50 anos de idade, com uma pequena predominância (31%) daqueles com 21 a 30 anos. Percebe-se também que os profissionais com idade mais avançada estão na Diretoria de Comunicação Social, onde 36% dos servidores possuem entre 41 e 50 anos, e 11% têm mais de 50 anos. Na Coordenadoria de Informações, prevalecem os servidores com idade entre 21 e 30 anos (41%); enquanto na Diretoria de Tecnologia e Informações

predominam os servidores entre 21 e 30 anos (40%) e entre 31 e 40 anos (40%).

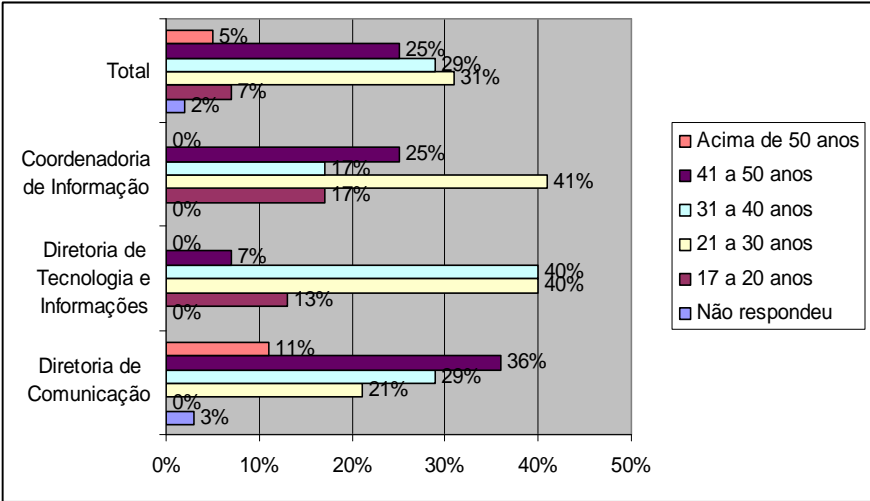


Gráfico 2 - Faixa etária dos respondentes
Fonte: O autor

Com relação ao grau de escolaridade, a maioria dos profissionais possui graduação completa (31%) ou está cursando o ensino superior (35%), como pode ser observado no Gráfico 3. Ele também mostra que 14% possuem alguma especialização; apenas 3% têm mestrado; e ninguém possui doutorado. Ainda há 13% dos servidores que contam apenas com ensino médio; e 2% com ensino pós-médio. Dois por cento não responderam à pergunta.

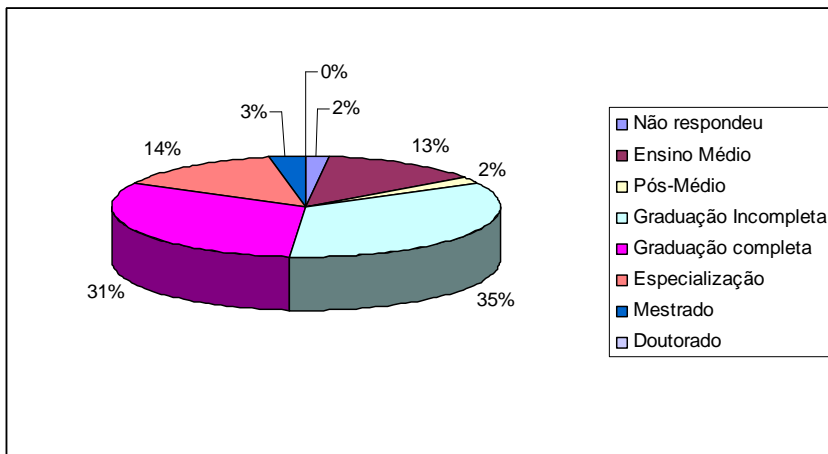


Gráfico 3 - Grau de escolaridade dos respondentes (total)

Fonte: O autor

No Gráfico 4, observa-se que em todos os setores há uma predominância de servidores públicos com ensino superior concluído ou incompleto, sendo que o maior índice de escolaridade encontra-se na Diretoria de Comunicação Social, onde 39% já concluíram a graduação; 29% estão cursando o ensino superior; 18% possuem especialização; e 7% fazem deste setor o único com profissionais em nível de mestrado.

Na Diretoria de Tecnologia e Informações a realidade não é muito diferente. Prevaecem os profissionais que buscam concluir um curso superior (40%) e aqueles com formação superior já completa (33%). Embora 13% só tenham o ensino médio, é importante considerar que neste setor 7% dos servidores são especialistas.

Por outro lado, o setor que apresenta o menor grau de escolaridade é a Coordenadoria de Informações, onde apenas 8% têm graduação completa e 42% buscam concluir o ensino superior. Neste setor, prevaecem os funcionários apenas com ensino médio (33%). Mas, contraditoriamente, é o segundo setor que têm mais profissionais com alguma especialização em nível de pós-graduação (17%).

A pesquisa também levantou que os profissionais com nível superior na Diretoria de Comunicação Social são formados em jornalismo, administração de empresas, biblioteconomia,

ciências econômicas, direito e estudos sociais. Já na Diretoria de Tecnologia e Informações estão os graduados em Ciências da Computação e Sistemas da Informação. Na Coordenadoria de Informações há o tecnólogo em gestão financeira e o profissional do turismo, o que de certa forma não condiz com as atribuições desta área.

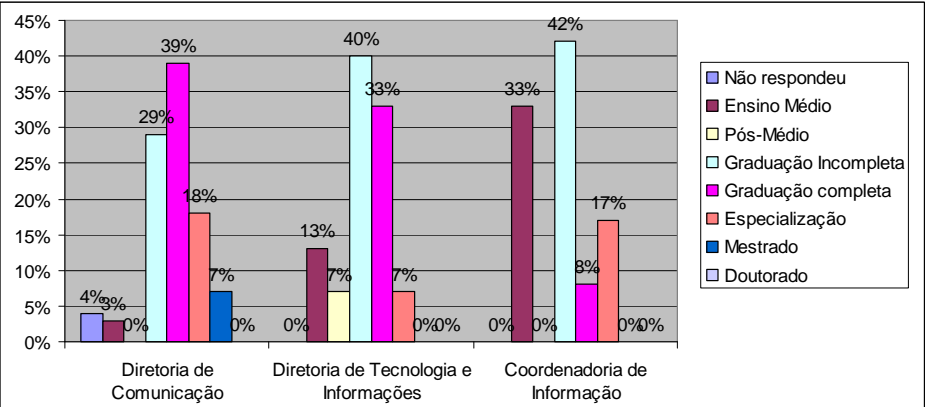


Gráfico 4 - Grau de escolaridade dos respondentes (por setor)

Fonte: O autor

Outro elemento identificado pela pesquisa é o tempo de serviço dos respondentes na Assembléia Legislativa. Conforme mostra o Gráfico 5, predominam dois grupos: os que trabalham há menos de um ano na instituição (22%) e os que trabalham há mais de 15 anos (20%).

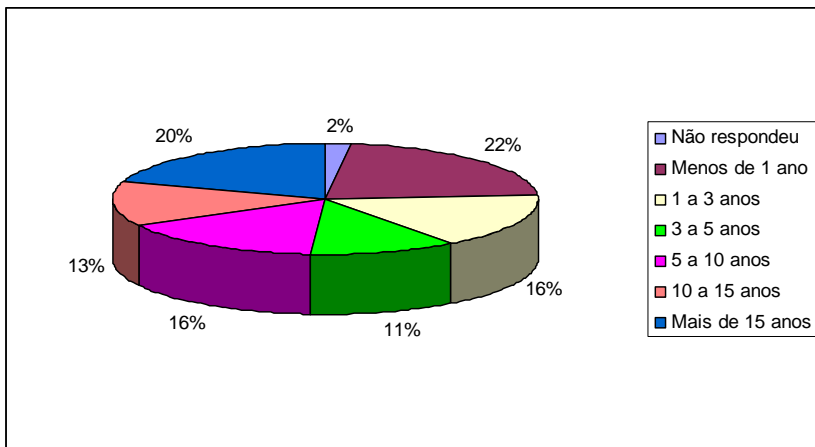


Gráfico 5 - Tempo de serviço na Assembleia Legislativa (total)

Fonte: O autor

Entre as áreas pesquisadas, nota-se que os profissionais com mais tempo de serviço atuam na Diretoria de Comunicação Social, dos quais 25% deles estão há mais de 15 anos na Assembleia Legislativa; 18% entre 10 e 15 anos; e 25% entre 5 e 10 anos. Por outro lado, os servidores com menos tempo de serviço estão na Coordenadoria de Informações, onde 50% estão há menos de um ano na Assembleia Legislativa, e também na Diretoria de Tecnologia e Informações, onde 33% estão há menos de um ano na instituição e outros 33% estão a menos de 3 anos, segundo está no Gráfico 6.

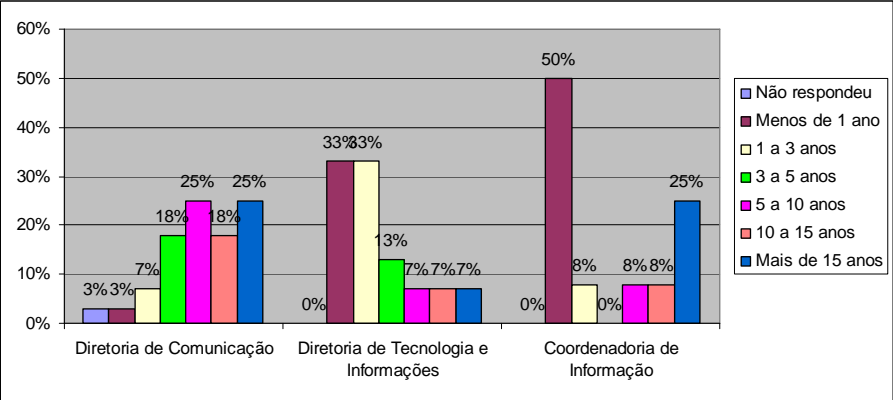


Gráfico 6 - Tempo de serviço na Assembleia Legislativa (por setor)

Fonte: O autor

No estudo, também verificou-se o tipo de vínculo empregatício dos respondentes, e constatou-se que a maioria deles (62%) é terceirizada, seguido dos servidores públicos de carreira (20%) e dos cargos de confiança (14%). Além disso, um dos respondentes (2%) é estagiário e foi categorizado como “outros”, enquanto um (2%) não respondeu. Tais estatísticas estão no Gráfico 7.

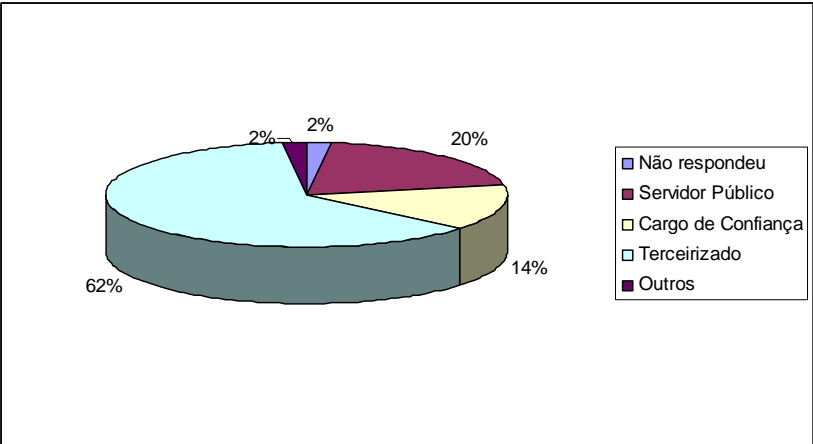


Gráfico 7 - Vínculo empregatício dos respondentes (total)

Fonte: O autor

Já os dados do Gráfico 8 mostram que o setor que apresenta o maior percentual de funcionários terceirizados é a Diretoria de Tecnologia e Informações (80%), onde nenhum respondente é servidor público de carreira. Embora em menor grau, a terceirização também ocorre de forma significativa na Coordenadoria de Informações (67%) e na Diretoria de Comunicação Social (46%). Os cargos de confiança aparecem, sobretudo, na Diretoria de Comunicação Social (21%) e na Diretoria de Tecnologia e Informações (20%); enquanto os servidores de carreira estão principalmente na Diretoria de Comunicação Social (29%) e na Coordenadoria de Informações (25%).

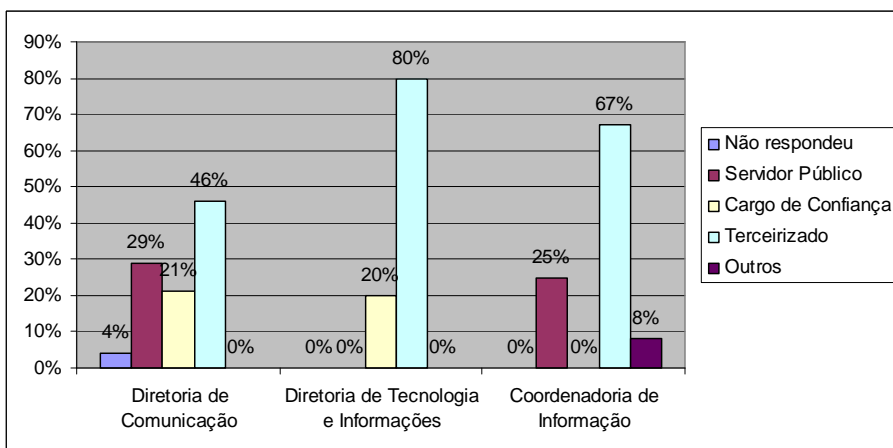


Gráfico 8 - Vínculo empregatício dos respondentes (por setor)

Fonte: O autor

Outro aspecto investigado pela pesquisa é quanto à função dos respondentes. A maioria exerce a função de repórter (8) no setor de Comunicação Social; de digitador na Coordenadoria de Informações (6); e de programador (4) e técnico em Informática (4) na Diretoria de Tecnologia e Informações. Na Diretoria de Comunicação Social também responderam ao questionário os profissionais que atuam nas seguintes funções: apresentador, fotógrafo, assessor de direção, assessor operacional de comunicação, assistente técnico legislativo, chefe do setor,

cinematista, produtor de clipping, coordenação do Centro de Documentação Jornalística (CDOCJ), diagramador, diretor de imagens, editor, jornalista, produtor e secretária.

Já na Diretoria de Tecnologia e Informações participaram da pesquisa: técnico em informática, analista de sistemas, assessor, estagiário de desenvolvimento, diretor de tecnologia e informação, secretária, técnico em manutenção de computadores, coordenador e desenvolvedor Java. Na Coordenadoria de Informações, os respondentes foram: recepcionista, coordenador de informação, digitador especial e técnico em controle legislativo. Na Tabela 2, são apresentadas as funções dos respondentes conforme o setor onde a pesquisa foi aplicada.

Tabela 2 - Funções dos respondentes (por setor)

Setor	Função	Frequência	%
Diretoria de Comunicação	Repórter	8	28,5%
	Apresentador	2	7,1%
	Fotógrafo	2	7,1%
	Assessor operacional de comunicação	2	7,1%
	Assistente técnico legislativo	2	7,1%
	Diretor de imagens	2	7,1%
	Assessor de direção	1	3,5%
	Chefe do setor	1	3,5%
	Cinegrafista	1	3,5%
	Produtor de clipping	1	3,5%
	Coordenação CDOCJ	1	3,5%
	Diagramador	1	3,5%
	Editor	1	3,5%
	Jornalista	1	3,5%
	Produtor	1	3,5%
	Secretária	1	3,5%
TOTAL		28	100%
Diretoria de Tecnologia	Programador	4	26,6%
	Técnico em informática	4	26,6%
	Analista de sistemas	1	6,6%
	Assessor	1	6,6%
	Estagiário de desenvolvimento	1	6,6%
	Diretor de tecnologia e informação	1	6,6%
	Secretária	1	6,6%
	Coordenador	1	6,6%
	Desenvolvedor Java	1	6,6%
TOTAL		15	100%
Coordenadoria de Informação	Digitador	6	50%
	Recepcionista	2	16,6%
	Coordenador de informação	1	8,3%
	Digitador especial	1	8,3%
	Técnico em controle legislativo	1	8,3%
	Estagiário	1	8,3%
TOTAL		12	100%

Fonte: O autor

Segundo revela a pesquisa, pouco mais da metade dos profissionais (52,7%) está exercendo tal função pela primeira vez em sua carreira, enquanto 45,5% já exerceram a mesma função em outras empresas anteriormente e 1,8% não responderam. Esse equilíbrio mantém-se entre os setores, exceto na Coordenadoria de Informações, onde o percentual de funcionários que não tiveram experiências anteriores na função que exercem atualmente chega a 75%.

Em seguida, são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa relacionados ao fluxo de informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa.

4.4 FLUXO DE INFORMAÇÃO

A apresentação e discussão dos resultados nesta seção dizem respeito aos elementos que compuseram o modelo de fluxo de informação adaptado para esta pesquisa e que orientaram os instrumentos de coleta de dados (fontes de informação, canais de informação, tratamento da informação, necessidades de informação, barreiras de acesso à informação), bem como a investigação referente à percepção dos respondentes sobre as TIC disponíveis na Assembléia Legislativa de Santa Catarina para acessar e compartilhar informações no ambiente interno da instituição, as quais compuseram as variáveis da pesquisa.

Os resultados são sistematizados, num primeiro momento, por área onde a pesquisa foi aplicada: Coordenadoria de Informações; Diretoria de Tecnologia e Informações; e Diretoria de Comunicação Social. Posteriormente, os principais resultados extraídos de cada um destes três setores são sistematizados e analisados conjuntamente na seção “Considerações gerais sobre o fluxo de informação”.

Em todas as etapas, a apresentação dos resultados ocorre por meio de gráficos, quadros e tabelas, sendo que nas tabelas são aplicadas duas cores distintas para identificar dois extremos em relação às respostas. A **cor azul** é utilizada para destacar os valores positivos que mais se destacam no conjunto da tabela; enquanto a **cor vermelha** é aplicada para destacar os valores negativos que mais se destacam no outro extremo. A apresentação e análise dos resultados também levam em consideração a opção “outros”, quando apontada pelos respondentes, descrevendo o respectivo item mencionado. Além disso, no final do questionário destinou-se um espaço para o responde fazer possíveis considerações finais, caso achasse necessário, o que também foi considerado na apresentação e discussão dos resultados.

Outro aspecto a ser considerado nesta seção é que a discussão e análise dos resultados levam em conta a síntese das informações extraídas das entrevistas realizadas com os responsáveis por cada área e sintetizadas em um quadro (APÊNDICE E), além das atribuições oficiais das três áreas já mencionadas, contribuindo assim para uma melhor contextualização, interpretação e compreensão dos resultados.

A seguir, a apresentação e discussão dos resultados iniciam pela Coordenadoria de Informações.

4.4.1 Coordenadoria de Informações

Nesta seção são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa no âmbito da Coordenadoria de Informações.

4.4.1.1 Fontes de informação

Aqui os resultados dizem respeito à relevância das fontes de informação utilizadas pela Coordenadoria de Informações, bem como os critérios que determinam sua utilização e as principais dificuldades de acesso a elas.

Conforme demonstrado na Tabela 3, as fontes de informação apontadas como mais relevantes para os respondentes são o coordenador do setor, a agenda institucional e o site da Alesc, os deputados, os funcionários do próprio setor, o cadastro de endereços/fone (banco de dados), materiais informativos internos, a Constituição Federal e a Constituição Estadual. Nota-se que entre as fontes listadas, apenas as redes sociais aparecem entre aquelas com menor grau de relevância.

Tais percepções dos funcionários apontam certo equilíbrio quanto ao uso de fontes humanas, eletrônicas e textuais, conforme classificação de Choo (2003). No caso das fontes humanas, nota-se uma dependência demasiada dos funcionários em relação ao coordenador do seu próprio setor. Por outro lado, a entrevista com o coordenador aponta que as fontes mais relevantes são os funcionários dos demais setores, uma vez que é a partir deles que a Coordenadoria de Informações busca as informações necessárias para prestar seus serviços.

Entre estas principais fontes estão pessoas ligadas aos gabinetes dos deputados, diretoria legislativa, coordenadoria de eventos, escola do legislativo e diretoria de comunicação social.

Vale ressaltar, no entanto, que tais setores prestam informação à Coordenadoria de Informações à medida que é seu interesse tê-las divulgadas por meio de ferramentas como o site da instituição, a exemplo dos eventos divulgados por meio da agenda institucional.

No caso das fontes eletrônicas, a entrevista com o coordenador do setor revela que a Coordenadoria de Informações busca avançar em um sistema de integração eletrônica do seu banco de dados (cadastro de endereços/fone/e-mail). O objetivo é permitir seu acesso pelos demais setores da instituição, uma vez que atualmente ele é restrito à sala de apoio da coordenadoria e nem mesmo contempla o balcão de atendimento da coordenadoria, que muitas vezes tem de recorrer a fontes textuais/impressas para orientar servidores e visitantes da instituição. Isto, talvez, explique a demasiada dependência dos funcionários em relação ao coordenador do setor

**Tabela 3 – Grau de relevância das fontes de informação
(Coordenadoria de Informações)**

	Não Relevante	Pouco Relevante	Muito Relevante	Muito Relevante
Deputados	1		3	8
Funcionários do seu setor	1	1	2	8
Funcionários de outros setores	2	3	3	4
Coordenador do seu setor	1		1	10
Profissionais externos à instituição	1	5	4	1
Visitantes	1	1	5	5
Projetos e demais proposições legislativas	2	3	4	3
Atas de sessões plenárias	2	5	3	2
Atas de reuniões das comissões	3	3	3	2
Atas de audiências públicas	1	2	6	2
Comunicados/circulares internas	5		3	4
Ofícios internos	5		2	4
Relatórios internos	4	2	4	1
Documentos		4	4	4
Materiais publicitários/propaganda internos	1	4	4	3
Materiais jornalísticos	1	3	6	2
Materiais informativos internos	1		10	1
Manuais/cartilhas internos	1		9	2
Agenda institucional			3	9
Site da Alasca			2	9
Site da Escola do Legislativo	2	1	2	6
Sites externos	2	2	3	4
Site Intranet	1	1	5	5
Site Extranet	1	4	2	4
Redes Sociais (Orkut, Twitter e etc)	10	1		
Anotações/arquivos pessoais	3	2	5	2
Constituição Federal		2	9	1
Constituição Estadual		1	10	1
Livros técnicos	3	3	4	1
Regimento Interno		3	5	3
Estatuto do Servidor	3		5	3
Gravações de vídeo	3	2	2	3
Gravações de áudio	4	2	2	3
Publicações governamentais	1	3	5	1
Resoluções internas		5	4	2
Diário Oficial da Assembleia	1	3	4	3
Cadastro de endereços/telefones		1	2	8
Protocolo de atendimento		1	4	7

Fonte: O autor

Além de apontar a relevância das fontes de informação, a pesquisa também revela o grau de dificuldade no acesso a elas. Na Coordenadoria de Informações, conforme mostra a Tabela 4, pode-se afirmar que há mais facilidade do que dificuldade no acesso às informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa, já que a grande maioria das respostas refere-se às fontes listadas como “Nenhuma Dificuldade” ou “Pouca Dificuldade”.

Entre as fontes mais fáceis de serem acessadas há uma predominância das fontes textuais (Constituição Federal, Constituição Estadual, livros técnicos, regimento interno, estatuto do servidor) e eletrônicas (Site da Alesc, Site Escola do Legislativo, Agenda Institucional, cadastro endereços/banco dados, protocolo de atendimento). No entanto, mesmo em menor proporção, as fontes humanas (coordenador e funcionários do próprio setor) estão entre as mais acessíveis. Nota-se, porém, que de um modo geral, as fontes mais acessíveis encontram-se dentro do próprio setor, o que novamente sugere certa independência e isolamento dos funcionários da Coordenadoria de Informações em relação aos demais setores.

A entrevista com o responsável pela Coordenadoria de Informações revela que o baixo grau de dificuldade no acesso às informações no ambiente interno da Assembléia se deve à confiança e ao conhecimento que os demais setores têm em relação ao trabalho realizado pela Coordenadoria de Informação, uma vez que a coleta de informações no ambiente interno para a prestação de bons serviços está entre as atribuições deste setor. No entanto, novamente percebe-se que a facilidade de acesso a determinadas informações por parte da Coordenadoria de Informações depende da interferência do coordenador.

Apenas as redes sociais destacam-se entre as fontes mais difíceis de serem acessadas pela maioria dos respondentes, o que é coerente tendo em vista que na tabela anterior as redes sociais foram apontadas como as fontes com menor grau de relevância para as atividades desta coordenadoria.

Tabela 4 - Grau de dificuldade no acesso às fontes de informação (Coordenadoria de Informações)

	Nenhuma dificuldade	Pouca dificuldade	Dificuldade Média	Muita dificuldade
Deputados	6	3	2	1
Funcionários do seu setor	9	-	1	2
Funcionários de outros setores	2	9	-	1
Coordenador do seu setor	9	-	-	3
Profissionais externos à instituição	3	5	3	1
Vitantes	8	4	-	-
Projetos e demais proposições legislativas	3	7	2	-
Atas de sessões plenárias	7	3	1	1
Atas de reuniões das comissões	8	3	1	-
Atas de audiências públicas	8	2	2	-
Comunicados/circulares internas	9	1	1	1
Ofícios internos	9	1	2	-
Relatórios internos	8	1	3	-
Documentos	4	5	2	-
Materiais publicitários/propaganda internos	7	4	1	-
Materiais jornalísticos	7	3	2	-
Materiais informativos internos	8	3	1	-
Manuais/cartilhas internos	8	2	2	-
Agenda institucional	10	1	1	-
Site da Alesc	10	1	-	1
Site da Escola do Legislativo	9	1	1	1
Sites externos	8	3	1	-
Site Intranet	8	3	1	-
Site Extranet	7	3	1	-
Redes Sociais (Orkut, Twitter etc)	3	2	-	6
Anotações/arquivos pessoais	4	3	4	1
Constituição Federal	10	2	-	-
Constituição Estadual	10	1	1	-
Livros técnicos	10	1	-	1
Regimento Interno	10	1	1	-
Estatuto do Servidor	10	1	1	-
Gravações de vídeo	4	5	2	1
Gravações de áudio	2	7	3	-
Publicações governamentais	4	3	4	1
Resoluções internas	4	6	1	1
Diário Oficial da Assembleia	8	2	2	-
Cadastro de endereços/fontes	10	-	1	1
Protocolo de atendimento	10	1	1	-

Fonte: o autor

Em relação às fontes de informação, a pesquisa também aponta os critérios que determinam a escolha de uma em detrimento de outra, conforme mostra o Gráfico 9. Na Coordenadoria de Informações, a “orientação da coordenadoria” tem uma larga vantagem sobre os demais critérios marcados como Opção 1, entre eles a confiabilidade, a eficiência e o técnico, o que demonstra novamente uma dependência exacerbada dos profissionais do setor em relação ao coordenador. Como Opção 2, destaca-se o critério de atualização da fonte, seguido dos critérios técnico e do político que aparecem entre os mais marcados como Opção 3.

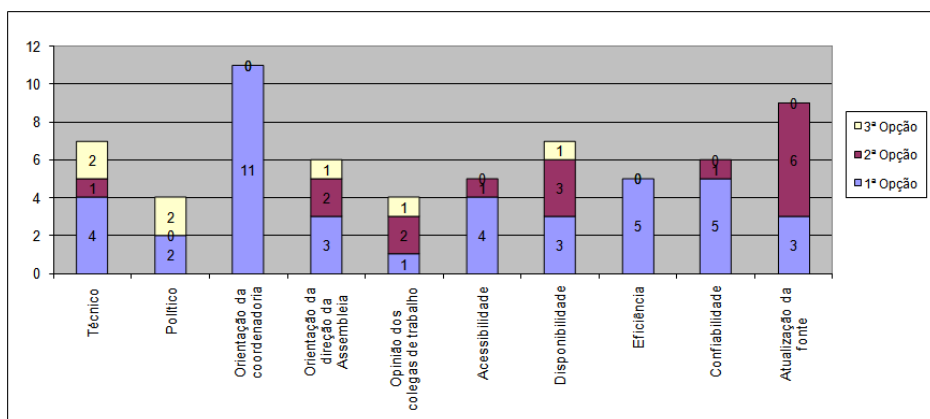


Gráfico 9 - Critérios de escolha das fontes de informação (Coordenadoria de Informações)

Fonte: O autor

De um modo geral, a orientação do coordenador é o critério que mais influencia a escolha das fontes, demonstrando novamente alto grau de dependência dos funcionários deste setor sobre seu coordenador. Os resultados, no entanto, são coerentes com a entrevista concedida pelo coordenador, o qual afirma que não há critérios claramente definidos pela coordenadoria, uma vez que eles podem variar conforme a necessidade de informação apresentada em um dado momento visando a cumprir com as atribuições do setor, especialmente no que se refere à atualização do banco de dados institucional e as

ferramentas no site da Alesc que estão a cargo desta coordenadoria.

4.4.1.2 Canais de Informação

Como elementos do fluxo informacional, os canais para obter e repassar informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa também foi identificado pela pesquisa quanto à sua frequência de uso. Os resultados contribuem para compreender em que medida ocorre a mediação tecnológica de informação na instituição, pois são os canais por onde a informação flui e transita que revelam a interferência das tecnologias de informação e comunicação (TIC) no processo de troca de informações entre os diferentes públicos no ambiente interno.

Na Coordenadoria de Informações, como mostra a Tabela 5, entre os canais utilizados para obter informações sobressaem o contato pessoal e a Internet, seguido do telefone convencional e a Intranet. Assim, os canais eletrônicos e humanos destacam-se sobre os demais no que se refere à coleta de informações, sendo que o uso significativo do contato pessoal e do telefone convencional contribui para a formação de redes informais de circulação da informação, o que torna mais difícil sua posterior recuperação. No outro extremo, os canais menos utilizados para obter informação são a Rádio Alesc, a TVAL e a Biblioteca da Alesc.

Estes resultados vão ao encontro da entrevista realizada com o responsável pela Coordenadoria de Informação, o qual afirma que a grande parte das informações é obtida via contato telefônico, bem como por meio da leitura de jornais e sites noticiosos. Isso demonstra que a Coordenadoria de Informações carece de canais próprios que levem até ela informações relevantes para o exercício profissional. Atualmente há apenas o Fale Conosco, que é um canal disponibilizado no site da instituição para o público externo. O objetivo da coordenadoria é assumir a Ouvidoria interna, que está a cargo da Presidência da Assembléia Legislativa.

Tabela 5 – Grau de utilização dos canais para obter informação (Coordenadoria de Informações)

	Não utilizado	Pouco utilizado	Utilizado	Muito utilizado
Contato pessoal	2		1	9
Telefone convencional	2		2	8
Telefone Celular	3	5	3	1
E-mail	2	4	4	2
Internet	1		2	9
Intranet	1	3	1	7
Extranet		4	3	4
Murais internos	1	5	3	3
Ambientes colaborativos	2	3	2	5
Sistema de informação interno		3	3	6
Softwares especiais	1	4	3	4
Sistema ProLegis (tramitação matérias)	2	6	2	2
Informativo interno da Alesc		2	6	4
Jornal AL Notícias		6	4	1
Rádio Alesc	1	9		1
TVAL	2	7	1	2
Imprensa (TV, rádio, jornal, revista)	1	7	3	1
Biblioteca da Alesc	3	7		2
Documentos/Arquivos digitais	1	4	6	1
Documentos/Arquivos impressos	1	5	5	1
Reuniões de trabalho	1	5	3	3
CD/DVD	6	4	1	1

Fonte: O autor

Outro aspecto apontado pela pesquisa é a frequência de uso dos canais para repassar informações no ambiente interno da Assembleia Legislativa. A Tabela 6 mostra que os canais utilizados com maior frequência, neste caso, também são os humanos e os eletrônicos: o contato pessoal, o telefone convencional, Internet, sistema de informação interno, documentos arquivos/arquivos digitais e documentos/arquivos impressos. Embora os documentos/arquivos possam ser utilizados para armazenamento da informação, aqui foram considerados como canais porque no ambiente interno muitos documentos são utilizados para repassar informação de forma oficial entre os setores.

Tais resultados demonstram duas tendências: o estímulo à formação de redes informais (contato pessoal e telefone), o que

dificulta a recuperação e organização da informação e estimula sua fragmentação; e a atuação desta coordenadoria voltada à formação/atualização de banco de dados na Internet (agenda, mural eletrônico e perfil de deputados no site da Alesc) e em seu próprio sistema de informação, mais do que na disseminação de informações internamente. Este, quando ocorre, é principalmente por meio dos murais nos corredores e no mural eletrônico no site da Alesc. No entanto, no caso do mural eletrônico percebe-se que as informações publicadas são brutas e não passam por um tratamento com vistas a facilitar a leitura pelo cidadão leigo em alguns temas, como é o caso de projetos e relatórios.

Esta situação fica ainda mais evidente a partir da entrevista com o coordenador do setor, o qual afirma que estes canais são “atualizados” com informações, como é o caso da atualização da agenda de eventos e atividades institucionais e o mural eletrônico publicados no site da Alesc. Ou seja, são canais que dependem muito mais da iniciativa do usuário em buscar informações do que da Coordenadoria em fazer chegar estas informações até o usuário.

Na outra ponta da tabela aparecem os canais usados com menor frequência para repassar informações aos demais setores, com destaque para a Rádio Alesc e o CD/DVD. Aqui chama atenção o baixo uso do telefone celular diante de um cenário de popularização e multifuncionalidade destes aparelhos, o que poderia potencializar a disseminação da informação internamente na Assembléia Legislativa.

Outra questão a ser considerada é o fato de alguns canais eletrônicos não estarem entre os mais utilizados, como por exemplo os e-mails, Intranet, Extranet e do sistema ProcLegis para acompanhamento de projetos. Isso revela que os canais eletrônicos disponíveis para o repasse de informações internamente ainda precisam ser consolidados, sobretudo o e-mail e a Intranet, contribuindo assim para a formação de uma rede formal de comunicação e a unidade da informação organizacional. Um dos canais que a coordenação deste setor pretende utilizar mais intensamente é a Intranet, embora admita que seu uso precise ser melhor estimulado internamente na instituição.

Tabela 6 – Grau de utilização dos canais para repassar informação (Coordenadoria de Informações)

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Contato pessoal	1	1	2	8
Telefone convencional	1	0	4	7
Telefone Celular	2	5	2	3
E-mail	3	3	4	2
Internet	2	0	3	7
Intranet	1	4	4	3
Extranet	2	3	3	3
Murais internos	1	2	6	3
Ambientes colaborativos	1	1	5	4
Sistema de informação interno	2	0	4	6
Softwares especiais	3	2	2	5
Sistema ProLegis (tramitação matérias)	3	4	4	1
Informativo interno da Alesc	1	2	5	4
Jornal AL Notícias	3	2	5	2
Rádio Alesc	6	3	2	1
TVAL	4	4	2	2
Imprensa (TV, rádio, jornal, revista)	3	3	5	1
Biblioteca da Alesc	2	5	3	2
Documentos/Arquivos digitais	1	1	7	3
Documentos/Arquivos impressos	1	0	8	3
Reuniões de trabalho	1	3	3	5
CD/DVD	6	2	2	2

Fonte: o autor

Quanto aos critérios que determinam a escolha dos canais de informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa, observa-se no Gráfico 10 que a Coordenadoria de Informações prioriza a orientação do coordenador do setor e o aspecto técnico como primeira opção. A eficiência, confiabilidade, disponibilidade e acessibilidade do canal também são significativas na primeira opção. Já na segunda opção estão em evidência a acessibilidade e a orientação da direção da Assembléia; enquanto na terceira opção aparecem marcadas apenas quatro das nove alternativas apresentadas aos respondentes. Tais resultados demonstram certa unidade e coerência nos critérios que determinam a

escolha dos canais pela Coordenadoria de Informações. No entanto, assim como no caso das fontes, demonstram forte dependência do coordenador nas escolhas. O coordenador, por sua vez, explica que são usados os canais disponíveis, ou seja, sua utilização não depende de critério. O que há são iniciativas da coordenadoria em implantar novos canais, como por exemplo os chamados totens eletrônicos em vários pontos da instituição, para que os funcionários e visitantes possam acessar informações das atividades que estão sendo realizadas e os projetos que estão sendo votados pelos deputados naquele dia.

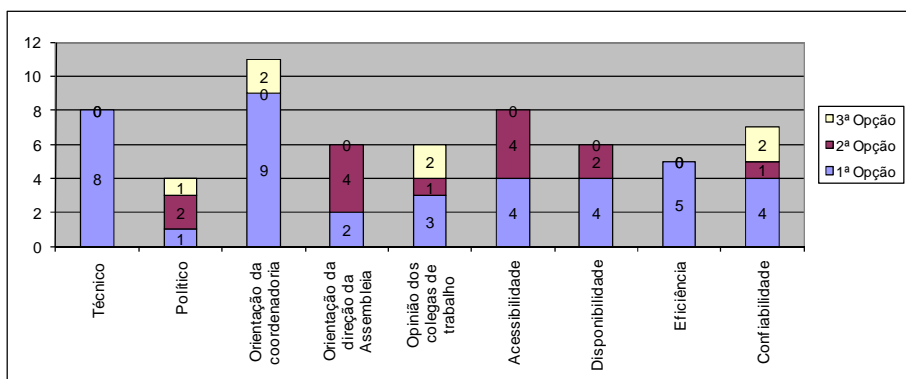


Gráfico 10 - Critérios de escolha dos Canais de informação (Coordenadoria de Informações)

Fonte: o autor

4.4.1.3 Tratamento da Informação

A pesquisa também identificou os recursos utilizados no processo de tratamento (organização) e armazenamento da informação no ambiente interno da Assembleia Legislativa, bem como os produtos de informação elaborados.

Na Tabela 7, mostram-se os recursos mais e menos utilizados para tratar (organizar) a informação, conforme identificados na pesquisa. Na Coordenadoria de Informações, destacam-se o computador, o telefone e a Internet. Ou seja, os recursos eletrônicos caracterizados pelo emprego das TIC têm a maior frequência de uso. Conforme o responsável pelo setor, eles são aplicados no levantamento e organização de

informações que posteriormente serão armazenadas e utilizadas, o que inclui a classificação dos dados coletados em 150 categorias estabelecidas pela instituição.

Tabela 7 – Grau de utilização dos recursos para tratar (organizar) informações pela Coordenadoria de Informações

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Anotações manuais		4	4	3
Computador		1	1	10
Reuniões	1	4	6	1
Conversas informais	1		5	6
Telefone			3	9
E-mail	2	3	5	2
Softwares		3	5	4
Sistema de gestão da informação do seu setor		1	4	7
Sistema de gestão da informação da Assembléia		2	2	7
Ambiente colaborativo	1	2	3	6
Internet			4	8
Intranet		1	4	7
Extranet	1	3	3	3

Fonte: o autor

Com relação aos recursos usados pela Coordenadoria de Informações para armazenar as informações coletadas no ambiente interno da Assembléia Legislativa, os resultados apresentados na Tabela 8 mostram novamente que os recursos eletrônicos têm maior frequência de uso sobre os demais, com destaque para o computador, sistema de gestão da informação do setor, sistema de gestão da informação geral da Assembléia, ambiente colaborativo e arquivos digitais. No entanto, chama atenção o fato de recursos de áudio e vídeo estarem entre aqueles com menor frequência de uso, tendo em vista que a Coordenadoria de Informações tem entre suas atribuições organizar e divulgar informações e poderia aproveitar melhor estes recursos.

A entrevista do responsável pelo setor revela que há um software interno para armazenar dados e informações, mas que não está integrado em rede, o que faz com que muitos processos entre os funcionários do próprio setor sejam por meio de documentos/arquivos impressos. A meta da coordenadoria é avançar na integração desse sistema principalmente junto aos demais setores da instituição, para que cada um tenha autonomia no acesso aos dados e informações disponibilizadas pela Coordenadoria de Informação. Para se ter uma idéia da ausência de autonomia atualmente, a simples impressão de etiquetas para correspondência é centralizada na Coordenadoria de Informações, uma vez que os demais setores da instituição não conseguem acessar esse banco de dados por rede para a emissão destas etiquetas.

Tabela 8 – Grau de utilização dos recursos para armazenar informações pela Coordenadoria de Informações

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Anotações manuais	1	5	2	4
Computador			1	11
Arquivos impressos		5	4	3
Arquivos digitais	1		7	3
Arquivos na Web Google Doc	1	5	3	2
Áudio	7	2	2	
Vídeo	8	2	2	
Telefone celular	5	3	3	1
Email	4	2	3	1
Softwares	2	2	2	6
Sistema de gestão da informação restrito do setor	1	1	3	7
Sistema de gestão da informação geral da Assembléia		3	2	7
Ambiente colaborativo	1		9	2
Internet		4	4	4
Intranet		2	4	6
Extranet	2	1	3	4

Fonte: o autor

Após a informação tratada e/ou armazenada, produtos de informação são elaborados. Mas no caso da Coordenadoria de Informações, observa-se na Tabela 9 que para a maioria dos produtos listados predominam as classificações “frequência baixa” e “nenhuma frequência”. Isso sugere que a informação coletada ou produzida internamente não incide, em sua maioria, em produtos de informação, mas sim na manutenção de produtos já existentes, como é o sistema de informação (banco de dados), o protocolo de atendimento (registro de visitantes, por exemplo), a agenda institucional da Assembléia Legislativa (site) e comunicados externos. A geração de etiquetas e a impressão de guias telefônicos e listagens em formato impresso também estão entre os produtos, segundo afirma o responsável pelo setor. Assim, os principais produtos de informação elaborados pela Coordenadoria de Informações são eletrônicos e impressos.

Outro fato que chama atenção é que os produtos destinados a compartilhar informações internamente com os demais setores da Assembléia são desenvolvidos com menor frequência, como é o caso de materiais informativos e publicitários voltados ao público interno, além de arquivos, manuais e cartilhas. Já as resoluções internas e as matérias jornalísticas que aparecem entre os produtos menos desenvolvidos têm motivo de assim ser, tendo em vista que sua elaboração não está entre as atribuições da Coordenadoria de Informações.

Com isso, tais resultados evidenciam mais uma vez a vocação desta coordenadoria no que tange a formulação e atualização de base de dados em detrimento da promoção ou estímulo à mediação da informação na Assembléia Legislativa entre seus públicos, seja ela por meio da tecnologia ou não, fugindo assim de parte das atribuições destinadas a ela e apresentadas anteriormente.

Tabela 9 – Frequência na elaboração de produtos de informação pela Coordenadoria de Informações

	Nenhuma Frequência	Frequência Baixa	Frequência Média	Frequência Alta
Projetos de lei e de mais proposições	3	5	2	
Atas	4	5	1	
Relatórios	2	4	3	1
Agenda		2	4	5
Comunicados/circulares internos	2	4	3	1
Comunicados externos	2	1	6	1
Ofício e despachos internos	5	3	1	1
Resoluções internas	6	2	1	1
Materiais publicitários para o público interno	4	3	2	1
Materiais publicitários para o público externo	5	2	1	2
Matérias jornalísticas	6	3	1	
Materiais informativos para o público interno		7	2	1
Materiais informativos para o público externo		7	2	1
Arquivos/fichários eletrônicos	6	2		3
Arquivos/fichários impressos	6	3	1	1
Manuais	6	4		1
Cartilhas	7	2	1	1
Softwares	4	5	1	1
Sistemas de Informação	1	2	2	6
Protocolo de atendimento	1	2	1	6

Fonte: o autor

4.4.1.4 Necessidades de Informação

Por meio da pesquisa, também foram identificados aspectos relacionados às necessidades de informação dos setores que compuseram a amostra, o que revela as áreas ou setores que mais interagem, dependem e contribuem para a mediação informacional.

Conforme demonstra a Tabela 10, os três setores que têm informações mais relevantes para o trabalho da Coordenadoria de Informações, de um total de 31 citados, são: a própria Coordenadoria de Informações, especialmente a coordenadora deste setor, seguido pela Coordenadoria de Informática e a Coordenadoria de Documentação.

Interessante observar que a própria Coordenadoria de Informações é o que apresenta informações mais relevantes, especialmente a coordenadora, que foi citada por sete das oito

pessoas que apontaram essa coordenadoria como a mais relevante. Essa situação demonstra significativa dependência da coordenadora por parte dos profissionais deste setor. Ao mesmo tempo, sugere que a coordenadora é o principal canal de mediação da informação com os demais setores internos.

Tabela 10 - Setores onde há informações mais relevantes para a Coordenadoria de Informações

Setor	Nº citações	%
Coordenadoria de informação (coordenadora)	8	25,8%
Coordenadoria de informática (tecnologia)	4	12,9%
Coordenadoria de documentação	4	12,9%
Presidência	3	9,6%
Coordenadoria de comissões	2	6,4%
Coordenadoria de expediente	2	6,4%
Cerimonial	1	3,2%
Contato pessoal	1	3,2%
Coordenadoria de imprensa	1	3,2%
Coordenadoria de recursos humanos	1	3,2%
Internet	1	3,2%
Memorial	1	3,2%
Ondrepsb – 56	1	3,2%
Recursos de trabalho	1	3,2%
TOTAL	31	100%

Fonte: o autor

Além de levantar os setores em que há informações mais relevantes, por meio da pesquisa também foram identificados os setores que mais solicitam informações para a Coordenadoria de Informações. De um total de 26 citações, estes três setores são os gabinetes (deputados) e a Presidência da Assembléia (incluindo a Casa Militar que está ligada à Presidência). Em terceiro lugar aparecem como o mesmo número de citações a própria Coordenadoria de Informações, o Centro de Documentação, as Comissões Técnicas, a Escola do Legislativo e o Restaurante da Assembléia. A Tabela 11 apresenta esses resultados.

Interessante observar que nenhum dos outros dois setores responsáveis pela gestão da informação que fizeram parte da amostra da pesquisa (Diretoria de Tecnologia e Informações e a Diretoria de Comunicação Social), nem mesmo suas coordenadorias, integram a relação dos setores que mais solicitam informações para a Coordenadoria de Informações na percepção dos respondentes, o que sugere certa falta de unidade destes setores no sentido de promover a mediação informacional no Parlamento.

Na entrevista realizada com o coordenador do setor, fica confirmado que os gabinetes dos deputados são os que mais solicitam informações para esta coordenadoria, e que a Comunicação Social solicita principalmente o serviço de emissão de etiquetas com endereços a serem enviados o Jornal AL Noticias semanalmente. Outros setores internos que mais solicitam informações, segundo o coordenador do setor, são a diretoria legislativa e a coordenadoria de eventos, além do público externo que tem à disposição quatro linhas telefônicas do Fale Conosco. Um dos problemas, neste caso, é que o banco de dados das telefonistas está todo no papel porque o sistema de compartilhamento de dados não está integrado.

Tabela 11 - Setores que mais solicitam informações para a Coordenadoria de Informações

Setor	Nº citações	%
Gabinetes / deputados	7	26,9%
Presidência	3	11,5%
Coordenadoria de informações	2	7,7%
Centro de documentação	2	7,7%
Comissões	2	7,7%
Restaurante	2	7,7%
Escola do Legislativo	2	7,7%
Administrativo	1	3,8%
Centro de memória	1	3,8%
Recepção	1	3,8%
Coordenadoria de eventos	1	3,8%
Público	1	3,8%
Tesouraria	1	3,8%
TOTAL	26	100%

Fonte: o autor

Considerando que cada setor da organização tem necessidades diferentes de informação, a pesquisa identificou em que medida os setores responsáveis pela gestão da informação na Assembléia Legislativa consideram estas distintas necessidades quando da elaboração de um produto de informação. Na Coordenadoria de Informações, conforme mostra a Tabela 12 a grande maioria (83,3%) afirma que consideram freqüentemente; enquanto 8,3% disseram que somente às vezes, e outros 8,3% afirmaram raramente considerá-las.

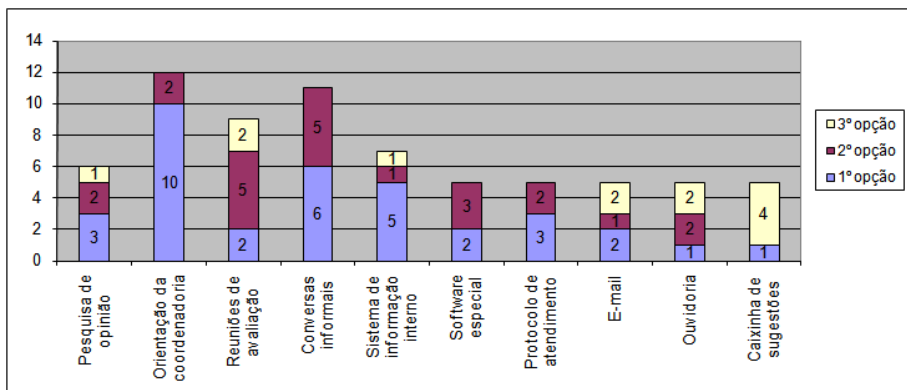
Tabela 12 – Freqüência com que são consideradas as necessidades de informação de outros setores para elaborar um produto de informação

Freqüência	N. Citações	%
Freqüentemente	10	83,3%
Às vezes	1	8,3%
Raramente	1	8,3%
Nunca	0	0%
TOTAL	12	100%

Fonte: o autor

No entanto, é contraditório o fato dos principais instrumentos apontados para identificar as necessidades de informação dos diferentes públicos internos pela Coordenadoria de Informações é predominantemente subjetivo, tendo novamente na orientação do coordenador seu principal recurso, além de conversas informais e o sistema de informação interno do setor que estão entre os itens mais citados como primeira opção. Ao mesmo tempo, recursos menos subjetivos que poderiam suprir esta demanda, como são as pesquisas de opinião, e-mail e a ouvidoria que está sob a responsabilidade da Presidência da Assembléia, têm sido pouco explorados pela Coordenadoria de Informações. Segundo revela o responsável pelo setor, esporadicamente são feitas pesquisas de opinião nos gabinetes e no balcão de atendimento ao visitante, na entrada da Assembléia Legislativa. Tais resultados podem ser observados no Gráfico 11.

Gráfico 11 - Recursos usados para identificar as necessidades de informação pela Coordenadoria de Informações



Fonte: o autor

4.4.1.5 Barreiras de acesso à informação

Ao mesmo tempo em que a pesquisa identifica as necessidades de informação dos setores que tratam diretamente com a gestão da informação na Assembléia Legislativa, também aponta as principais barreiras que dificultam o acesso e a fluidez da informação no ambiente interno da instituição. Conforme observado na Tabela 13, na Coordenadoria de Informação a dificuldade no acesso às informações internas não ocorre freqüentemente. Pelo contrário, apenas raramente (50%) ou às vezes (33,3%), sendo que para 16,7% nunca ocorrem.

Tabela 13 - Freqüência com que são encontradas dificuldades no acesso às informações internas pela Coordenadoria de Informações

Freqüência	N. Citações	%
Freqüentemente	0	0,0%
Às vezes	4	33,3%
Raramente	6	50,0%
Nunca	2	16,7%
TOTAL	12	100%

Fonte: o autor

Embora a percepção dos respondentes seja de que a maioria das barreiras listadas (Tabela 14) não ocorra, ou seja, pouco freqüente, nota-se que entre as barreiras mais encontradas, mesmo que pouco freqüentes, estão a demora no atendimento, linguagem complexa, má vontade dos colegas em compartilhar informações e profissionais desatualizados/mal informados. Já o responsável pelo setor afirma na entrevista que um dos problemas é justamente o excesso de informação produzida internamente na Assembléia Legislativa, muitas vezes publicada antes aos públicos externos, por meio da imprensa, do que internamente. Por isso a Coordenadoria de Informações também procura acompanhar o noticiário dos veículos de comunicação que tratam sobre as atividades na Assembléia Legislativa. Tal realidade sugere que, até o momento, as iniciativas adotadas no sentido de facilitar o acesso às informações no ambiente interno da instituição não têm sido suficientes.

Tabela 14 – Barreiras de acesso à informação encontradas pela Coordenadoria de Informações

	Não ocorre	Pouco Freqüente	Freqüente	Muito Freqüente
Demora no atendimento	2	9	1	
Sobrecarga de informações	5	3	4	
Ausência de informações	6	3	1	1
Informações desorganizadas	3	5	3	1
Informações distorcidas	4	5	3	
Informações fragmentadas	5	5	2	
Linguagem complexa	4	7	1	
Recursos tecnológicos em excesso	4	4	4	
Recursos tecnológicos insuficientes	4	6	2	
Recursos impressos em excesso	6	3	3	
Recursos impressos insuficientes	4	5	2	1
Sistema de informação interno insuficiente	5	3	3	
Má vontade dos colegas em compartilhar informações	3	7	2	
Profissionais desatualizados/mal informados	2	7	3	
Falta de orientação da coordenadoria	8	3	1	
Burocracia interna	5	4	3	

Fonte: o autor

A pesquisa também indica que ações são realizadas na Coordenadoria de Informações quando uma informação relevante não é encontrada no ambiente interno da Assembléia Legislativa, como mostra o Gráfico 12. Novamente as ações estão concentradas na figura do coordenador, já que pedir ajuda ao mesmo foi considerada como primeira opção para todos os 12 respondentes, que também puderam marcar mais de uma resposta como primeira opção. No mesmo nível tido como “primeira opção” aparece o pedido de “ajuda a um colega de trabalho”, e como segunda opção destaca-se a busca por outras fontes de informação. Com isso, a baixa adesão a recursos que permitam o registro eletrônico ou impresso da informação necessária pode dificultar sua coleta ou recuperação inclusive por parte de outros funcionários. Tanto é que o coordenador do setor afirma que a pesquisa a documentos impressos, sobretudo referentes à história e biografias, representa uma das dificuldades no acesso à informação. Quando essa dificuldade persiste, outras fontes são procuradas.

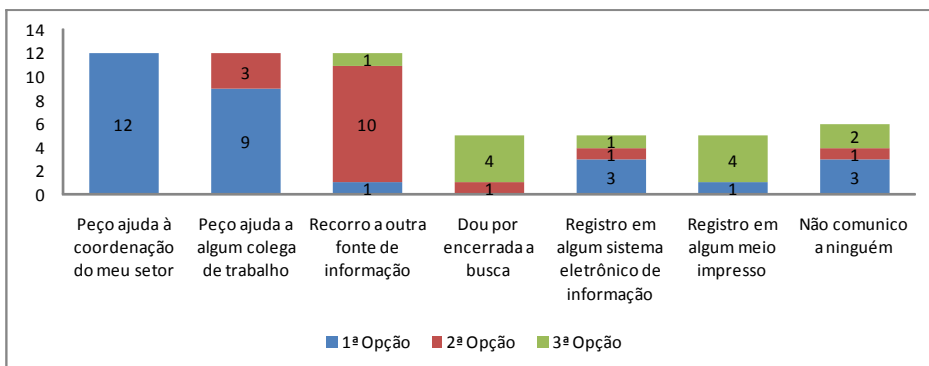


Gráfico 12 - Ações realizadas quando uma informação não é encontrada pela Coordenadoria de Informações

Fonte: o autor

A pesquisa também apontou os setores que a Coordenadoria de Informações tem mais facilidade para obter informações, bem como aqueles onde há mais dificuldade, o que permite identificar os fluxos pelos quais a informação flui com mais ou menos facilidade.

Na Tabela 15 nota-se que os setores onde há mais facilidade são: a própria coordenadoria (33%), seguida da Diretoria de Tecnologia e Informações (23,8%) e da Presidência/Casa Militar (14,2%). Neste caso duas situações chamam atenção. Uma delas é o fato da própria Coordenadoria de Informações ser o setor mais fácil para obter informações, o que parece óbvio, mas pode sugerir dificuldade ou um baixo grau de interação com os demais setores. Outra diz respeito à ausência da Diretoria de Comunicação Social entre os setores citados, o que pode sugerir possíveis dificuldades ou que a Coordenadoria de Informações possui baixo grau de dependência das informações produzidas pela Diretoria de Comunicação Social.

Tabela 15 - Setores onde a Coordenadoria de Informações tem mais facilidade para obter informações

Setor	Nº citações	%
Coordenadoria de informações	7	33,3%
Diretoria de Tecnologia e Informações	5	23,8%
Presidência / casa militar	3	14,2%
Cerimonial	1	4,7%
Coordenadoria de comissões	1	4,7%
Coordenadoria de documentação	1	4,7%
Coordenadoria de expediente	1	4,7%
Diretoria de recursos humanos	1	4,7%
Fácil acesso a todos setores	1	4,7%
TOTAL	21	100%

Fonte: o autor

Por outro lado, na Tabela 16 aparecem os setores onde há mais dificuldade no acesso à informação, o que também pode apontar para um maior grau de dependência da Coordenadoria de Informações em relação a eles: Comissões técnicas (28,5%), Cerimonial (21,4%) e Diretoria de Recursos Humanos (21,4%) e na Coordenadoria de Documentação (14,2%). Aqui vale observar que nenhum dos demais setores que tratam diretamente com a gestão da informação (Diretoria de Tecnologia e Informações e a Diretoria de Comunicação Social) estão entre os setores onde a Coordenadoria de Informações encontra dificuldade.

Tabela 16 - Setores onde a Coordenadoria de Informações tem mais dificuldade para obter informações

Setor	Nº citações	%
Comissões	4	28,5%
Cerimonial	3	21,4%
Diretoria de recursos humanos	3	21,4%
Coordenadoria de documentação	2	14,2%
Centro de memória	1	7,1%
Coordenadoria de expediente	1	7,1%
TOTAL	14	100%

Fonte: o autor

Curioso observar que o responsável pela Coordenadoria de Informações revela que os setores mais pró-ativos no envio de informações são as comissões técnicas, em função do seu interesse na emissão de etiquetas e na inclusão na agenda institucional das audiências públicas e demais eventos que realizam, além da Diretoria Legislativa, que informa mudanças de dados de deputados. Ao mesmo tempo, as comissões técnicas são o setor onde há mais dificuldade no acesso à informação, tendo em vista que muitas reuniões e eventos são desmarcados e não comunicados à Coordenadoria de Informações, que acaba muitas vezes mantendo dados desatualizados. Neste contexto, outro fator importante mencionado pelo coordenador é que de um modo geral a principal dificuldade encontrada internamente está na demora do envio da informação solicitada pelos demais setores, o que muitas vezes causa transtornos ou retrabalhos. Isso ocorre principalmente com relação a informações sobre os gabinetes ou deputados, o que pode sugerir certa resistência à transparência de informações por parte dos parlamentares.

4.4.1.6 Percepção sobre as TIC disponíveis

Considerando os objetivos da pesquisa, o estudo também apontou o grau de satisfação dos entrevistados em relação às seguintes Tecnologias de Informação e Comunicação disponibilizadas pela Assembleia Legislativa para acessar e compartilhar informações no ambiente interno da instituição:

hardwares; softwares (aplicativos); sistemas de informação internos (incluindo Intranet); sistema ProcLegis (tramitação de projetos); e o site da Alesc.

Na Coordenadoria de Informações, que contou com 12 respondentes, nenhum destes recursos foi considerado insuficiente, e apenas três pessoas apontaram a opção “razoável” para três deles (Gráfico 13). Assim, a grande maioria dos respondentes considera o conjunto das TIC mencionadas como ótimas ou boas, já que representam 95% do total das respostas. O maior grau de satisfação está relacionado aos sistemas de informação internos e ao site da Alesc, ou seja, os recursos mais utilizados para o trabalho cotidiano deste setor.

Tais resultados mostram-se coerentes com a percepção do coordenador do setor, para quem a principal necessidade é aperfeiçoar as TIC existentes e avançar na qualificação e no hábito dos funcionários em acessar determinados sistemas, como é o caso da Intranet. No entanto, o responsável pela Coordenadoria de Informações defende que haja uma interação maior do setor de TI com os usuários para os quais se destina determinada ferramenta, no sentido de desenvolver sistemas com linguagens mais acessíveis e compreensíveis.

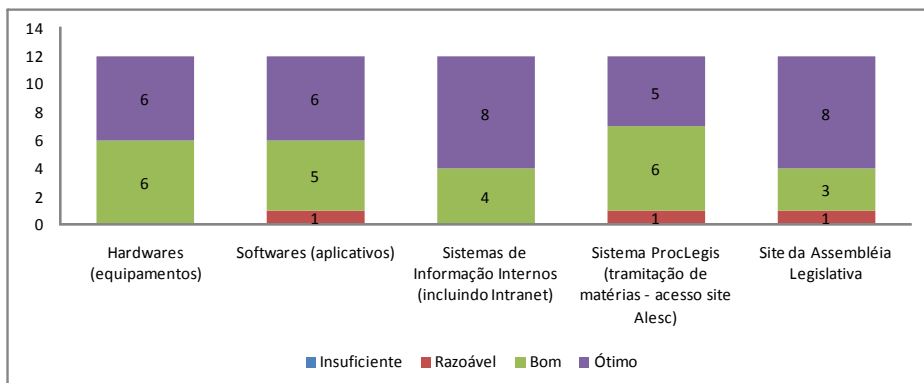


Gráfico 13 - Grau de satisfação da Coordenadoria de Informações em relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações internamente na Alesc

Fonte: o autor

Considerando as necessidades de informação dos profissionais que atuam na Coordenadoria de Informações, a pesquisa revela ainda os recursos, tecnológicos ou não, que na opinião dos respondentes deveriam ser implantados ou aperfeiçoados pela Assembléia Legislativa com o objetivo de melhorar o acesso e o compartilhamento das informações no ambiente interno da instituição. Conforme mostra a Tabela 17, pelo grau de importância, são eles: o site da Alesc, softwares de gestão da informação, o relacionamento pessoal, a Intranet e a qualificação dos servidores.

Aqui é importante observar duas situações. Uma delas é que, ao mesmo tempo em que o site da Alesc, softwares de gestão da informação e Intranet apresentam o maior grau de necessidade de melhorias na opinião dos respondentes, eles também foram os recursos que tiveram o maior índice de aprovação, como observado no gráfico anterior. Este cenário pode sugerir que em relação aos demais recursos, estes tem um maior grau de satisfação. No entanto, precisam ser aperfeiçoados se consideradas as necessidades de informação deste setor.

Entre as principais necessidades pontuais levantadas nesta área está uma maior integração da área de TI com os usuários no momento da elaboração de ferramentas, no sentido de facilitar a compreensão e o uso da ferramenta, muitas vezes limitado pela linguagem e interfaces complexas. Outra questão é a necessidade de melhorias para além de investimentos em recursos físicos, principalmente com relação ao relacionamento pessoal e a qualificação dos servidores da instituição. Na avaliação do coordenador do setor, o que a Assembléia precisa avançar é na implementação de ações que promovam uma melhor distribuição da informação na organização. Um dos projetos que está sendo desenvolvido, já mencionado anteriormente, é a instalação de totens eletrônicos nos corredores da Assembléia para que o público possa acessar determinadas informações, principalmente sobre as atividades que estão acontecendo naquele momento na instituição.

Tabela 17 – Melhorias a serem implantadas para o compartilhamento de informações no ambiente interno da Alesc, segundo a Coordenadoria de Informações

	Não importante	Pouco importante	Importante	Muito importante
Relacionamento pessoal		1	2	9
Qualificação dos servidores			4	8
Murais	1	3	4	4
TV AL		4	4	4
Rádio Alesc	1	4	3	4
Rádio interna		2	7	3
Rede de e-mail		4	4	3
Mensagem SMS	1	4	5	2
Contato telefônico			10	2
Intranet		1	1	9
Site Alesc			1	11
Site Escola do Legislativo			5	7
Sistema de informação interno		2	3	7
Softwares de gestão da informação		1	1	10
Sistema PicoLegis (tramitação matérias)		4	2	6
Redes sociais	3	2	2	5
Ambiente colaborativos		4	2	6
Eventos internos		4	3	5
Comunicados/circulares internas		4	5	3
Materiais publicitários internos		2	5	5
Materiais informativos internos		2	4	6
Reuniões			6	6

Fonte: o autor

No Quadro 18 a seguir é apresentada uma síntese dos resultados da pesquisa acerca do fluxo de informação com foco no uso das TIC para a mediação informacional na Coordenadoria de Informações, com base nos questionários e entrevista aplicada neste setor:

FONTES DE INFORMAÇÃO		
Fontes mais relevantes	Maior dificuldade no acesso	Crítérios de escolha das fontes
<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador do setor - Agenda Alesc (Site) - Site Alesc - Deputados / gabinetes - Funcionários do setor - Bando de dados (cadastro) - Materiais informativos internos - Constituição Federal/Estadual 	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociais 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação coordenador do setor - Confiabilidade da fonte - Eficiência da fonte - Técnico - Conforme a necessidade
CANAIS DE INFORMAÇÃO		
Canais p/ obter informação	Canais p/ repassar informações	Crítérios de escolha dos canais
<ul style="list-style-type: none"> - Contato pessoal - Internet - Telefone convencional - Intranet -Fale Conosco (público externo) 	<ul style="list-style-type: none"> - Contato pessoal - Fone convencional - Internet (site Alesc) - Sistema de informação interno - Documentos/arquivos digitais - Documentos/arquivos impressos - Intranet - E-mail 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação do coordenador - Técnico - Eficiência - Confiabilidade - Disponibilidade - Acessibilidade - Conforme a necessidade
TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO		
Recursos p/ organizar	Recursos p/ armazenar	Produtos elaborados
<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Fone - Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Sistema informação do setor - Sistema informação Alesc - Ambiente colaborativo - Arquivos digitais 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema informação (banco dados) - Protocolo atendimento - Agenda institucional - Comunicados externos
NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO		
Setores com informações mais relevantes	Setores que mais solicitam informações	Recursos p/ identificar as necessidades de informação
<ul style="list-style-type: none"> - Coordenadoria de Informações - Coordenadoria de Informática - Coord. Documentação - Gabinetes - Diretoria Legislativa - Escola do Legislativo - Coordenadoria de Eventos - Comunicação Social - Comissões 	<ul style="list-style-type: none"> - Gabinetes /deputados - Presidência - Coord. de Informações - Coord. Documentação - Restaurante Alesc - Diretoria Legislativa - Escola do Legislativo - Coordenadoria de Eventos - Comunicação Social - Comissões 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação coordenador do setor - Conversas informais - Sistema de informação interno

continua

continuação

BARREIRAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO			
Mais frequentes	Mais facilidade de obter informação	Mais dificuldade de obter informação	Quando a informação não é encontrada
São considerados "pouco frequentes": - Demora no atendimento - Linguagem complexa - Má vontade colegas - Profissionais desatualizados/mal inf. - Sobrecarga de informação	- Própria coordenação - Diretoria de Tecnologia e Informações - Presidência	- Comissões Técnicas - Cerimonial - Diretoria Recursos Humanos - Coord. Documentação - Gabinetes	- Pede ajuda ao coordenador - Pede ajuda ao colega - Recorre a outra fonte de informação
GRAU DE SATISFAÇÃO DAS TIC PARA ACESSAR E COMPARTILHAR INFORMAÇÃO			
Grau de satisfação		Recursos a serem implantados/melhorados	
Ótimo: 55% Bom: 40% Razoável: 5% Insuficiente: 0%		Site Alesc, Sistema Gestão Informação, Relacionamento pessoal, Intranet, Qualificação dos servidores, Totens eletrônicos no ambiente interno, Linguagem mais acessível das ferramentas	

Quadro 18 – Síntese do fluxo de informação identificado na Coordenadoria de Informações

Fonte: o autor

4.4.2 Diretoria de Tecnologia e Informações

A seguir são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa no âmbito da Diretoria de Tecnologia e Informações, o que inclui três coordenadorias já mencionadas nos procedimentos metodológicos.

4.4.2.1 Fontes de Informação

Entre as fontes com maior grau de relevância para a Diretoria de Tecnologia e Informações, sistematizados na Tabela 18, estão o coordenador e os funcionários do próprio setor, os deputados (gabinetes), as anotações pessoais, os funcionários dos demais setores, o regimento interno e os projetos e demais proposições legislativas. Por outro lado, entre as fontes com

menor grau de relevância estão os materiais jornalísticos e publicitários, informativos e cartilhas internas e o Diário Oficial da Assembléia Legislativa.

Curiosamente no setor de TI, tais resultados apontam para uma maior relevância das fontes humanas e textuais/impressas sobre as eletrônicas, o que confere com as informações prestadas pelo diretor da área em entrevista para esta pesquisa. Segundo ele, o ofício impresso ainda é uma das fontes mais relevantes quando se trata da prestação de serviços a outros setores, tendo em vista que não há meio eletrônico para efetuar as solicitações. Um novo sistema Intranet está sendo desenvolvido para suprir essa necessidade e, assim, cada setor administraria suas próprias informações.

**Tabela 18 - Grau de relevância das fontes de informação
(Diretoria de Tecnologia e Informações)**

	Não relevante	Pouco Relevante	Relevância Média	Muito Relevante
Deputados	1	3	3	8
Funcionários do seu setor	1		5	9
Funcionários de outros setores		2	9	4
Coordenador do seu setor	1		3	11
Profissionais externos à instituição	3	4	5	2
Visitantes	5	5	4	1
Projetos e demais proposições legislativas	2	3	8	2
Atas de sessões plenárias	6	5	3	1
Atas de reuniões das comissões	4	7	3	1
Atas de audiências públicas	5	7	2	1
Comunicados/circulares internas	2	6	6	1
Ofícios internos	2	3	5	5
Relatórios internos	2	3	6	4
Documentos	1	4	6	4
Materiais publicitários/propaganda internos	1	9	4	1
Matérias jornalísticas	3	10	2	
Materiais informativos internos	2	9	3	1
Manuais/cartilhas internos	1	8	4	2
Agenda institucional	2	7	2	3
Site da Ales o	1	2	5	7
Site da Escola do Legislativo	4	5	4	2
Sites externos	4	4	5	2
Site Intranet	1	5	2	7
Site Extranet	2	7	2	4
Redes Sociais (Orkut, Twitter etc)	6	7	1	1
Anotações/arquivos pessoais	1	1	10	3
Constituição Federal	1	7	6	1
Constituição Estadual	1	6	5	2
Livros técnicos	2	3	6	4
Regimento Interno	2	2	8	3
Estatuto do Servidor	2	4	6	3
Gravações de vídeo	5	6	4	
Gravações de áudio	5	6	4	
Publicações governamentais	4	7	3	1
Resoluções internas	2	6	2	4
Diário Oficial da Assembleia	3	8	3	1
Cadastro endereços/telefones	2	6	5	2
Protocolo de atendimento	2	5	3	5

Fonte: o autor

Com relação ao grau de dificuldade no acesso às fontes de informação, percebe-se, na Tabela 19, logo abaixo, que a grande maioria dos respondentes não encontra ou encontra pouca dificuldade. Essa situação pode ser melhor compreendida a partir da entrevista com o diretor de TI, na qual afirma que pelo fato do seu setor ser o responsável pelo desenvolvimento de ferramentas para os demais setores, de um modo geral há facilidade no acesso às fontes de informação internas. No entanto, duas fontes classificadas pelos funcionários da TI como “pouca dificuldade” registraram significativo número de ocorrências e aqui são consideradas: os funcionários de outros setores e os documentos, ou seja, fontes humanas externas ao setor e fontes textuais/impressas.

Em contrapartida, as fontes com menor grau de dificuldade são humanas e eletrônicas: o Coordenador do próprio setor, o site da Alesc, a Intranet e a Extranet. Neste caso, em conformidade com as atribuições da Diretoria de TI.

Tabela 19 - Grau de dificuldade no acesso às fontes de informação (Diretoria de Tecnologia e Informações)

	Nenhuma dificuldade	Pouca dificuldade	Dificuldade Média	Muita dificuldade
Deputados	1	8	3	3
Funcionários do seu setor	8	5	2	-
Funcionários de outros setores	2	9	4	-
Coordenador do seu setor	11	2	2	-
Profissionais externos à instituição	5	6	4	-
Visitantes	6	3	6	-
Projetos e demais proposições legislativas	5	5	4	1
Atas de sessões plenárias	5	4	5	1
Atas de reuniões das comissões	5	4	5	1
Atas de audiências públicas	6	4	4	1
Comunicados/circulares internas	4	6	5	-
Ofícios internos	4	7	4	-
Relatórios internos	4	8	3	-
Documentos	3	10	2	-
Materiais publicitários/propaganda internos	5	6	4	-
Materiais jornalísticos	6	5	4	-
Materiais informativos internos	6	7	2	-
Manuais/cartilhas internos	5	8	2	-
Agenda institucional	6	6	3	-
Site da Alenco	11	3	1	-
Site da Escola do Legislativo	9	4	1	1
Sites externos	10	3	2	-
Site Intranet	11	3	1	-
Site Extranet	11	2	1	-
Redes Sociais (Orkut, Twitter e tb)	4	5	4	2
Anotações/arquivos pessoais	7	6	2	-
Constituição Federal	6	6	3	-
Constituição Estadual	7	5	3	-
Livros técnicos	6	6	2	1
Regimento Interno	9	5	1	-
Estatuto do Servidor	8	6	1	-
Gravações de vídeo	4	8	2	1
Gravações de áudio	4	8	2	1
Publicações governamentais	5	6	4	-
Resoluções internas	4	7	4	-
Diário Oficial da Assembleia	7	5	3	-
Cadastro de endereços/telefones	7	6	2	-
Protocolo de atendimento	6	6	3	-

Fonte: o autor

Quanto os critérios que determinam a escolha de uma fonte de informação pela Diretoria de Tecnologia e Informações, a pesquisa mostra que os mais relevantes são a orientação do coordenador do setor, seguido da opinião dos colegas de trabalho, a eficiência das fontes, os quais receberam o maior número de respostas como a primeira opção que orienta a escolha das fontes (Gráfico 14). Interessante notar que nem o critério político e nem a atualização da fonte foram marcados como primeira opção para as fontes de informação, o que sugere que as orientações técnicas e qualidades de uso das fontes prevalecem sobre o aspecto político. Importante complementar que para o diretor de TI a utilização das fontes de informação por seu setor, como é o caso dos ofícios impressos, não é uma questão de critérios, mas da política adotada pela instituição. No entanto, ele afirma que o setor de TI está com projetos para avançar na digitalização de ofícios e demais documentos.

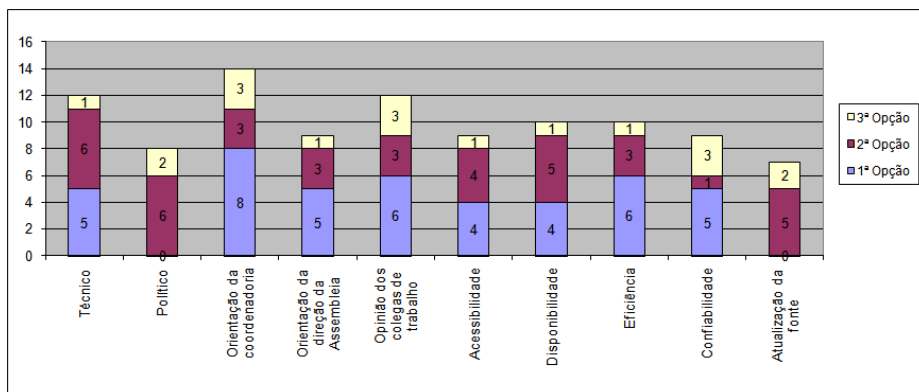


Gráfico 14 - Critérios de escolha das Fontes de Informação (Diretoria de Tecnologia e Informações)

Fonte: o autor

4.4.2.2 Canais de Informação

Com relação aos canais de informação utilizados para obter informação, na Tabela 20 observa-se que aqueles com maior frequência de uso são o telefone convencional e a Internet, o contato pessoal, o e-mail e sistema de informação interno. Segundo o diretor de TI, o contato pessoal e o telefone são os

primeiros canais a serem utilizados para diagnosticar problemas ou demandas nos demais setores, já que não há um canal eletrônico que permita a busca de informações nos demais setores. Atualmente a busca ou solicitação de informações são feitas, em grande parte, por intermédio do deslocamento do profissional de TI para coletar informações *in loco* ou por meio de ofícios impressos, estes últimos também utilizados como fontes, o que tem levado o setor a promover uma reformulação da Intranet institucional. Por outro lado, os canais com menor frequência de uso são a imprensa da Alesc (Jornal AL Notícias, Rádio Alesc, TVAL) e veículos de imprensa externos, os murais internos e o sistema ProcLegis para o acompanhamento de projetos, o que de certa forma é coerente se consideradas as atribuições da Diretoria de TI.

Em se tratando do suporte, os resultados mostram que há um equilíbrio entre canais eletrônicos, textuais e humanos entre os mais, assim como ocorre com as fontes, sendo que o contato pessoal e o telefone convencional sendo os mais usados contribuem para a existência de uma rede informal de mediação da informação. Porém, chama atenção o fato dos ofícios impressos estarem entre os canais mais utilizados, à medida que estamos falando da área de TI. Considerando a informação do diretor desta área, de que o uso de ofícios é o sistema utilizado pela instituição para garantir o registro da informação solicitada, pode-se sugerir que o uso do papel ainda é intenso na instituição.

Além disso, percebe-se a baixa frequência no uso da imprensa para obter informações, seja os veículos institucionais da Assembléia ou a imprensa externa, o que pode sugerir certo desinteresse da Diretoria de Tecnologia e Informações sobre fatos e acontecimentos das atividades parlamentares que poderiam contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelos profissionais desta área.

Tabela 20 – Grau de utilização dos canais para obter informação (Diretoria de Tecnologia e Informações)

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Contato pessoal	1		7	7
Telefone convencional	2	1	4	8
Telefone Celular	3	3	5	4
E-mail	1	4	3	7
Internet	1	1	5	8
Intranet	2	4	4	5
Extranet	4	4	4	3
Murais internos	7	7		1
Ambientes colaborativos	6	5	2	2
Sistema de informação interno	1	4	3	7
Softwares especiais	2	3	5	5
Sistema ProcLegis (tramitação matérias)	4	7	1	3
Informativo interno da Alesc	5	5	4	1
Jornal AL Notícias	6	9		
Rádio Alesc	6	9		
TVAL	5	10		
Imprensa (TV, rádio, jornal, revista)	5	7	2	1
Biblioteca da Alesc	5	5	4	1
Documentos/Arquivos digitais	2	4	4	5
Documentos/Arquivos impressos	2	4	4	5
Reuniões de trabalho	2	5	2	6
CD/DVD	4	6	2	3

Fonte: o autor

Quanto aos canais usados para repassar informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa, a pesquisa mostra que o mais utilizado é o contato pessoal, o que estimula a formação de redes informais de comunicação no ambiente interno da Assembléia Legislativa (Tabela 21). Em seguida aparecem a Internet, o e-mail e o telefone celular. Ou seja, se por um lado os ofícios impressos são mais utilizados na coleta de informações, também estão entre os mais utilizados para repassar informações no ambiente interno da Alesc. Interessante notar que, embora a Intranet não apareça entre os canais mais utilizados para repassar informações pelos funcionários desta área, o diretor de TI afirma que a Intranet é muito utilizada, sobretudo a ferramenta Mural Eletrônico, para publicar

comunicados. Neste caso, percebe-se que o uso da Intranet com essa finalidade é utilizada, sobretudo, pelo diretor da área.

Entre canais com menor frequência de uso estão os veículos de comunicação da própria Assembléia (Jornal AL Notícias, TVAL, Rádio Alesc) e a imprensa externa, a biblioteca da Alesc, murais internos, ambientes colaborativos e CD/DVD. Assim como ocorre com os canais menos utilizados para coletar informações, aqui há coerência se consideradas as atribuições da Diretoria de Tecnologia e Informações. No entanto, vale ressaltar a baixa frequência no uso de canais que poderiam contribuir para a disseminação da informação no ambiente interno da instituição, como informativos e murais internos que poderiam servir para informar sobre os projetos de TI que estão sendo implantados na Assembléia, ou então para orientar sobre o uso de determinadas TIC.

Tabela 21 – Grau de utilização dos canais para repassar informação (Diretoria de Tecnologia e Informações)

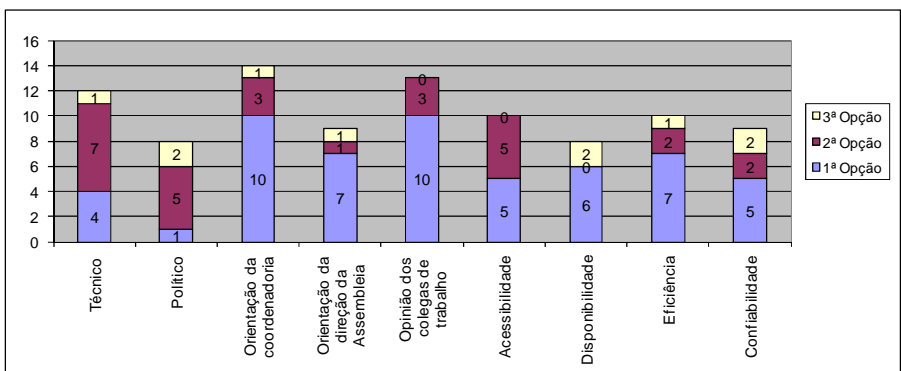
	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Contato pessoal	1	1	4	9
Telefone convencional	1	4	5	5
Telefone Celular	5	1	7	2
E-mail	1	4	3	7
Internet	1	3	4	7
Intranet	2	5	3	4
Extranet	5	4	4	2
Murais internos	8	5	1	0
Ambientes colaborativos	7	5	3	0
Sistema de informação interno	2	2	5	6
Softwares especiais	4	2	4	5
Sistema ProLegis (tramitação matérias)	6	6	2	1
Informativo interno da Alesc	9	5	1	0
Jornal AL Notícias	10	4	1	0
Rádio Alesc	10	5	0	0
TVAL	10	4	1	0
Imprensa (TV, rádio, jornal, revista)	10	4	1	0
Biblioteca da Alesc	9	5	1	0
Documentos/Arquivos digitais	6	2	5	2
Documentos/Arquivos impressos	6	3	5	1
Reuniões de trabalho	5	2	3	5
CD/DVD	7	4	3	1

Fonte: o autor

Em se tratando dos critérios que determinam a escolha dos canais de informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa, os que tiveram o maior número de marcações como primeira opção são: a orientação do coordenador do próprio setor e a opinião dos colegas de trabalho, seguido da eficiência do canal, orientação da direção da Assembléia e disponibilidade do canal (Gráfico 15). Como segunda opção, com o maior número de adesões, estão os critérios técnico, político e a acessibilidade do canal. Neste caso, fica perceptível a influência que as fontes humanas exercem sobre a escolha dos canais, sobretudo o coordenador do setor, os colegas de trabalho e a direção da Assembléia, o que pode estar diretamente ligada à disponibilidade dos canais por parte da coordenadoria.

Chama atenção o fato do diretor da área de TI afirmar que os canais utilizados para compartilhar informações internamente são aqueles disponibilizados pela instituição, e que esta questão nunca foi muito bem discutida. Considerando que o contato pessoal e os ofícios impressos estão entre os canais mais utilizados, pode-se sugerir que o aumento no uso de canais eletrônicos que poderiam otimizar o fluxo informacional interno depende de uma atuação mais propositiva da Diretoria de Tecnologia e Informações.

Gráfico 15 - Critérios para a escolha dos canais de informação (Diretoria de Tecnologia e Informações)



Fonte: o autor

4.4.2.3 Tratamento da Informação

Os resultados da pesquisa apresentados na Tabela 22 mostram que os recursos utilizados com maior frequência para tratar (organizar) informações na Diretoria de Tecnologia e Informações são o computador e a Internet, o que parece óbvio na contemporaneidade, sobretudo em um setor com atribuições voltadas à TI. Também aparecem entre os mais utilizados as anotações pessoais, reuniões e sistema de gestão de informação do próprio setor. A entrevista com o diretor de TI indica que um dos principais sistemas do setor é para o gerenciamento de projetos, ou seja, os ofícios impressos com solicitações são digitalizados e publicados nesse sistema para o acompanhamento do seu andamento, sendo que o objetivo é implantar este sistema nos demais setores. Desta forma, prevalecem os recursos eletrônicos e humanos sobre os impressos/textuais. Chama atenção a baixa frequência no uso de ambientes colaborativos, o poderia potencializar algumas tarefas principalmente se tratando de equipes de TI.

Tabela 22 - Grau de utilização dos recursos para tratar (organizar) informações pela Diretoria de Tecnologia e Informações

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Anotações manuais	1	1	4	9
Computador			3	12
Reuniões	1	3	3	8
Conversas informais	1	4	7	3
Telefone		3	6	6
E-mail		6	3	6
Softwares		6	4	5
Sistema de gestão da informação do seu setor		4	3	8
Sistema de gestão da informação da Assembléia		7	3	5
Ambiente colaborativo	5	6	4	
Internet			10	5
Intranet	3	3	6	3
Extranet	5	3	5	2

Fonte: o autor

Já para armazenar informações coletadas no ambiente interno da Assembléia, a Tabela 23 mostra que a Diretoria de Tecnologia e Informações utiliza com maior frequência os seguintes recursos eletrônicos: o computador, arquivos digitais, o e-mail, sistemas de gestão da informação do próprio setor e o telefone celular. Importante observar ainda que softwares e arquivos impressos também estão entre os mais usados, o que pode ser explicado pelo fato de grande parte das solicitações de serviços vindos de outros setores ocorre por meio de ofícios impressos.

A forma de armazenamento desses ofícios, segundo o diretor de TI, é a digitalização e inclusão no sistema de gerenciamento de projetos que a área de TI quer implantar nos demais setores. Já entre os menos utilizados estão os recursos de áudio, vídeo e ambiente colaborativo, o que condiz com uma frequência maior de uso dos canais já mencionados anteriormente.

Tabela 23 - Grau de utilização dos recursos para armazenar informações pela Diretoria de Tecnologia e Informações

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Anotações manuais		4	6	5
Computador		1	3	11
Arquivos impressos	1	2	6	6
Arquivos digitais	1	2	3	9
Arquivos na Web Google Doc	6	3	4	2
Áudio	6	8	1	
Vídeo	6	7	2	
Telefone celular	3	3	8	1
E-mail	2	1	4	8
Softwares	2	3	4	6
Sistema de gestão da informação restrito do setor	2	2	3	8
Sistema de gestão da informação geral da Assembléia	4	2	4	5
Ambiente colaborativo	6	7	2	
Internet	3	2	5	5
Intranet	4	6	2	3
Extranet	6	4	3	2

Fonte: o autor

A partir da informação tratada e/ou armazenada, a Tabela 24 apresenta os produtos de informação que a Diretoria de Tecnologia e Informações desenvolve com maior frequência, segundo a pesquisa. A maioria destes produtos está ligada às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o que demonstra coerência com as atribuições deste setor responsável pela implantação e manutenção da infra-estrutura tecnológica na instituição. São eles: sistemas de informação, arquivos/fichários eletrônicos e relatórios. Além destes produtos, o diretor de TI destaca que a prestação de serviços, principalmente manutenção e serviços de rede, também deve ser considerada.

Na outra ponta da tabela, os produtos com menor frequência são impressos e que não estão entre as atribuições deste setor, como projetos de lei, atas, cartilhas, materiais informativos e publicitários.

Tabela 24 - Frequência na elaboração de produtos de informação pela Diretoria de Tecnologia e Informações

	Nenhuma Frequência	Frequência Baixa	Frequência Média	Frequência Alta
Projetos de lei e demais proposições	8	4	2	
Atas	6	6	2	1
Relatórios	2	3	7	3
Agenda	3	4	5	3
Comunicados/circulares internos	2	8	2	3
Comunicados externos	5	6	2	2
Ofícios e despachos internos	3	3	6	3
Resoluções internas	4	5	6	
Materiais publicitários para o público interno	5	7	3	
Materiais publicitários para o público externo	5	8	2	
Matérias jornalísticas	6	6	3	
Materiais informativos para o público interno	6	6	3	
Materiais informativos para o público externo	6	7	1	
Arquivos/fichários eletrônicos	4	3	7	1
Arquivos/fichários impressos	5	3	5	2
Manuais	3	5	4	3
Cartilhas	4	7	3	1
Softwares	2	3	4	6
Sistemas de Informação	2	3	3	7
Protocolo de atendimento	4	5	4	1

Fonte: o autor

4.4.2.4 Necessidades de Informação

Os resultados da pesquisa quanto às necessidades de informação da Diretoria de Tecnologia e Informações, apresentados na Tabela 25, apontam para uma auto-suficiência deste setor. Estimulados a responder quais os três setores onde são encontradas informações mais relevantes para o seu trabalho, os profissionais deste setor apresentaram 42 respostas, sendo que os três que receberam o maior número de citações dizem respeito a esta mesma área: 1) Diretoria de Tecnologia e Informações (16,6%), 2) Coordenadoria de Suporte e Manutenção (11,9%) e 2) Gerência de Projetos e Desenvolvimento (11,9%). Também vale ressaltar que na quarta posição aparece outro setor desta diretoria: a Coordenadoria de Redes, com 9,5% das citações.

Outro aspecto que chama atenção é que, na percepção dos funcionários, nem a Diretoria de Comunicação Social e nem a Coordenadoria de Informações aparecem entre os setores mais relevantes, o que pode apontar para uma situação de distanciamento e fragmentação destes setores no que tange a gestão da informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina com foco no uso das TIC.

Uma das explicações pode ser obtida a partir da entrevista realizada com o diretor de TI, para quem as informações mais relevantes estão fora da instituição, ou seja, dizem respeito à aquisição de conhecimento sobre TI, com o objetivo de implantá-la internamente na Assembléia Legislativa. Além disso, há uma percepção de que os demais setores contribuem pouco com o envio de informações, à medida que esperam da TI as informações que dizem respeito à implantação e aperfeiçoamento de TIC. Observa-se, assim, uma auto-suficiência da área de TI no que se refere à interação com os demais setores internos da instituição, ou seja, o usuário.

Tabela 25 - Setores onde há informações mais relevantes para a Diretoria de Tecnologia e Informações

Setor	Nº citações	%
Diretoria de tecnologia e informações	7	16,6%
Coordenadoria de suporte e manutenção	5	11,9%
Gerencia de projetos e desenvolvimento	5	11,9%
Coordenação de redes	4	9,5%
Recursos humanos	4	9,5%
Gabinetes	3	7,1%
Coordenadoria de informática	3	7,1%
Coordenadoria de expediente	2	4,6%
Biblioteca da ALESC	1	2,3%
Comissões	1	2,3%
Coordenação de atos e registros funcionais	1	2,3%
Coordenadoria de imprensa	1	2,3%
Coordenadoria de informações	1	2,3%
Coordenadoria de licitações	1	2,3%
Folha de pagamento	1	2,3%
Plenário	1	2,3%
Presidência	1	2,3%
TOTAL	42	100%

Fonte: o autor

Outro aspecto identificado pela pesquisa são os setores que mais solicitam informações para a Diretoria de Tecnologia e Informações, apresentados na Tabela 26, considerando que cada respondente pôde citar até três setores. De um total de 31 citações, os três setores que mais solicitam informações são os gabinetes/deputados (19,3%), a Coordenadoria de Recursos Humanos (12,9%) e, empatados, a Coordenadoria de Informações (6,4%) e a Coordenadoria de Redes (6,4%), este último pertencente à própria Diretoria de Tecnologia e Informações.

Vale ressaltar que entre os outros dois setores que compõem a amostra da pesquisa, apenas a Coordenadoria de Informações está entre os que mais solicitam informações para a Diretoria de Tecnologia e Informações, o que pode apontar para uma situação cuja Diretoria de Comunicação Social tem baixo

grau de dependência de informações deste setor. A entrevista com o diretor de TI acrescenta que de um modo geral todos os setores da instituição solicitam informações da TI em função das TIC implantadas, mas destaca a Folha de Pagamento e Recursos Humanos entre os que mais pedem informações em virtude dos sistemas implantados.

Tabela 26 - Setores que mais solicitam informações para a Diretoria de Tecnologia e Informações

Setor	Nº citações	%
Gabinetes / deputados	6	19,3%
Coordenadoria de recursos humanos	4	12,9%
Coordenadoria de informações	2	6,4%
Coordenadoria de redes	2	6,4%
Folha de pagamento	1	3,2%
Coordenadoria de eventos	1	3,2%
Coordenadoria de expediente	1	3,2%
Coordenadoria de suporte e manutenção	1	3,2%
Almoxarifado	1	3,2%
Biblioteca	1	3,2%
Coordenadoria de recursos materiais	1	3,2%
Coordenadoria de informática	1	3,2%
Coordenadoria de licitações	1	3,2%
Coordenadoria de projetos e desenvolvimento	1	3,2%
Coordenadorias	1	3,2%
Comissões técnicas	1	3,2%
Demais setores	1	3,2%
Diretoria de Tecnologia e Informações	1	3,2%
Diretoria financeira	1	3,2%
Diretorias	1	3,2%
Gráfica	1	3,2%
TOTAL	31	100%

Fonte: o autor

Considerando que a Diretoria de Tecnologia e Informações é responsável pela infra-estrutura tecnológica no ambiente interno da Assembléia Legislativa, a pesquisa também verificou em que medida os profissionais deste setor levam em considerações as necessidades de informação dos diferentes

públicos internos quando da elaboração de um produto de informação. Os resultados da Tabela 27 mostram que 80% freqüentemente consideram as necessidades de cada público; 13,3% somente às vezes; e 6,7% nunca levam em consideração.

Tabela 27 – Freqüência com que são consideradas as necessidades de informação de outros setores para a elaboração de um produto de informação pela Diretoria de Tecnologia e Informações

Freqüência	N. Citações	%
Freqüentemente	12	80,0%
Às vezes	2	13,3%
Raramente	0	0%
Nunca	1	6,7%
TOTAL	15	100%

Fonte: o autor

Observa-se, no Gráfico 16, que entre os instrumentos utilizados para identificar essas necessidades, os mais citados como primeira e segunda opções somadas são a orientação do coordenador e as reuniões, o que pode indicar uma tendência de informalidade sobre este levantamento. A entrevista com o diretor de TI indica que geralmente o procedimento adotado é a realização de uma reunião ou entrevista realizada pelo analista/programador com quem solicitou determinada ferramenta, com o objetivo de identificar a necessidade do mesmo. Há uma percepção, neste caso, de que algumas ferramentas podem ser padronizadas, mas outras devem atender às necessidades de cada setor.

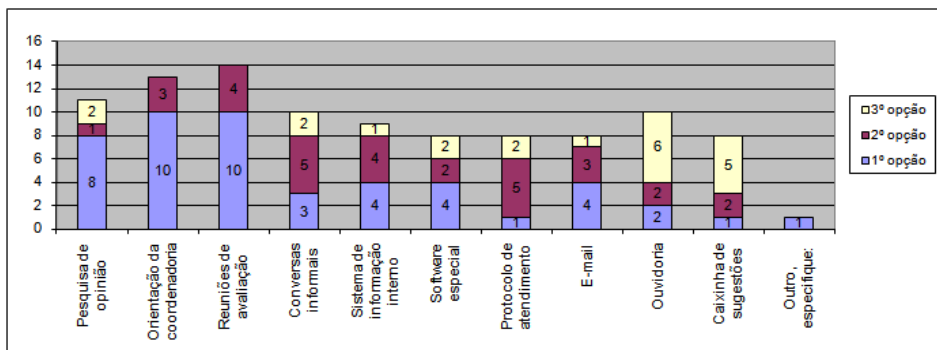


Gráfico 16 - Recursos usados para identificar as necessidades de informação pela Diretoria de Tecnologia e Informações

Fonte: o autor

4.4.2.5 Barreiras de acesso à informação

Os resultados da pesquisa também contribuem para identificar possíveis barreiras que dificultam o acesso e a fluidez das informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa. Conforme mostra a Tabela 28, na Diretoria de Tecnologia e Informações não são encontradas barreiras com frequência, 20% nunca encontram barreiras, e 13,3% encontram apenas raramente. A partir da entrevista com o diretor de TI, uma das explicações verificadas para tal facilidade no acesso às informações está no fato dos demais setores terem de fornecer informações para a área de TI poder desenvolver os sistemas e demais produtos solicitados. No entanto, o fato de 66,7% dos respondentes afirmarem que às vezes encontram barreiras indica a importância da gestão da informação na instituição estar atenta para algumas barreiras.

Tabela 28 - Frequência com que são encontradas dificuldades no acesso às informações internas pela Diretoria de Tecnologia e Informações

Frequência	N. Citações	%
Freqüentemente	0	0,0%
Às vezes	10	66,7%
Raramente	2	13,3%
Nunca	3	20%
TOTAL	15	100%

Fonte: o autor

Segundo os resultados da pesquisa apresentados na Tabela 29, nota-se que a percepção da maioria dos funcionários é que entre as barreiras listadas, a maior parte não ocorre ou ocorre com pouca frequência, o que condiz com a entrevista do diretor da área.

No entanto, vale destacar que algumas delas tiveram um elevado grau de classificação como “pouco freqüente”, que somadas às respostas “freqüência média” e “muito freqüente”, demonstra que elas devem ser consideradas, mesmo que esporadicamente: demora no atendimento, linguagem complexa, informações desorganizadas, ausência de informações, informações distorcidas e sistema de informação insuficiente. Nota-se, neste caso, que algumas destas barreiras estão interligadas, como é o caso de informações desorganizadas e distorcidas e o sistema de informação insuficiente, o que pode indicar a necessidade de uma simplificação de processos e informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa.

Tabela 29 - Barreiras de acesso à informação encontradas pela Diretoria de Tecnologia e Informações

	Não ocorre	Pouco Freqüente	Freqüente	Muito Freqüente
Demora no atendimento	2	10	2	1
Sobrecarga de informações	2	5	6	2
Ausência de informações	2	8	2	3
Informações desorganizadas	1	9	2	3
Informações distorcidas	2	8	2	3
Informações fragmentadas	2	7	4	2
Linguagem complexa	3	10	1	1
Recurso tecnológicos em excesso	7	7	1	
Recurso tecnológicos insuficientes	4	6	4	1
Recurso impressos em excesso	4	6	4	1
Recurso impressos insuficientes	6	6	3	
Sistema de informação interno insuficiente	5	8	1	1
Má vontade dos colegas em compartilhar informações	4	5	4	2
Profissionais desatualizados/mal informados	2	7	4	2
Falta de orientação da coordenação	4	7	3	1
Burocracia interna	1	5	7	2

Fonte: o autor

Quando uma informação relevante não é encontrada pelos profissionais da Diretoria de Tecnologia e Informações, a maior parte deles pede ajuda a um colega de trabalho e ao coordenador do setor, pois respectivamente receberam o maior número de respostas como primeira opção. Recorrer a outra fonte de informação também pode ser considerada uma das atitudes mais frequentes, tendo em vista que recebeu o maior número de respostas como primeira e segunda opção somadas. Tais resultados, que estão no Gráfico 17, ainda apontam para um baixo grau no registro destas dificuldades quando encontradas, o que pode dificultar seu compartilhamento e agilidade na resolução do problema.

Na entrevista, o diretor de TI afirma que não encontra dificuldade em obter informações porque, conforme já mencionado, os demais setores devem fornecer as informações necessárias para o desenvolvimento e implantação de TIC na instituição. No entanto, se persistirem possíveis dificuldades, recorre-se à diretoria geral ou à presidência da Assembléia Legislativa.

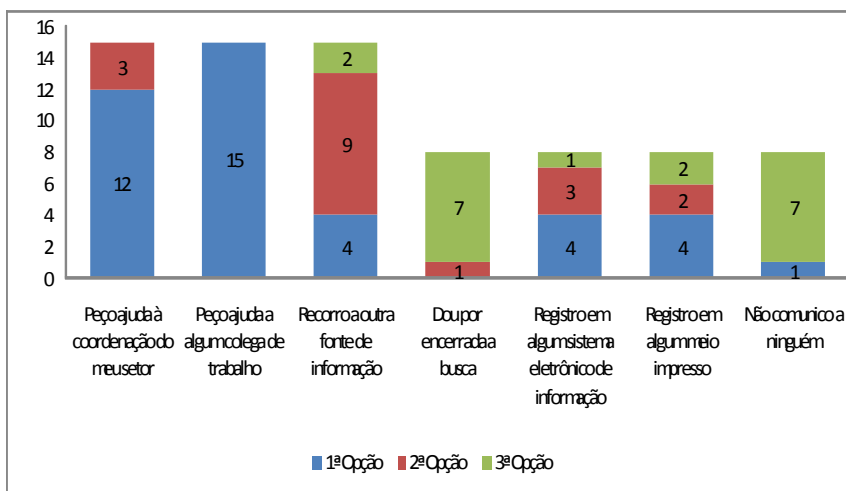


Gráfico 17 - Ações realizadas quando uma informação não é encontrada pela Diretoria de Tecnologia e Informações

Fonte: o autor

A pesquisa também identifica os setores onde a Diretoria de Tecnologia e Informações têm maior grau de facilidade de encontrar informações relevantes para o seu trabalho. Como mostra a Tabela 30, os três principais setores estão ligados à própria diretoria: 1) Diretoria de Tecnologia e Informações (22,8%); 2) Coordenadoria de Suporte e Manutenção (8,5%); e Diretoria de Recursos Humanos (8,5%).

Tal resultado pode parecer óbvio, mas ao mesmo tempo reflete uma atuação dos profissionais excessivamente voltada para o seu próprio setor. Além disso, a Coordenadoria de Projetos e Desenvolvimento e a Coordenadoria de Redes que integram essa mesma diretoria aparecem em seguida, com 5,7% de citações cada, o que reforça esta tendência. Apenas os gabinetes (deputados) e a Coordenadoria de Informações, cada uma com os mesmos 5,7% de citações, são setores não relacionados com a área de TI, embora a Coordenadoria de Informações também pertence a esta diretoria e esteja sendo tratada separadamente nesta pesquisa, conforme mencionado na metodologia.

Também vale ressaltar o fato da Diretoria de Comunicação Social nem mesmo aparecer na relação dos setores onde há mais facilidade de encontrar informações, o que pode sugerir possíveis dificuldades ou que a Diretoria de Tecnologia e Informações mantém certa independência deste setor no que diz respeito às suas atividades.

Tabela 30 - Setores onde a Diretoria de Tecnologia e Informações tem mais facilidade para obter informações

Setor	Nº citações	%
Diretoria de tecnologia da informação	8	22,8%
Coordenadoria de suporte e manutenção	3	8,5%
Diretoria de recursos humanos	3	8,5%
Coordenadoria de projetos e desenvolvimento	2	5,7%
Gabinetes	2	5,7%
Coordenadoria de informações	2	5,7%
Coordenadoria de redes	2	5,7%
Almoxarifado	1	2,8%
Coordenadoria de atos e registros funcionais	1	2,8%
Coordenadoria de comissões	1	2,8%
Coordenadoria de expediente	1	2,8%
Coordenadoria de licitações	1	2,8%
Coordenadorias	1	2,8%
Demais setores	1	2,8%
Diretorias	1	2,8%
Folha de pagamento	1	2,8%
Gráfica	1	2,8%
Imprensa	1	2,8%
Não tem	1	2,8%
Presidência	1	2,8%
TOTAL	35	100%

Fonte: o autor

Por outro lado, a Tabela 31 sintetiza os resultados que apontam os setores onde a Diretoria de Tecnologia e Informações tem mais dificuldade para obter informações, o que novamente evidencia uma tendência de dificuldade de interação deste setor em relação à Diretoria de Comunicação Social no que tange a gestão da informação. Isso porque a Diretoria de Comunicação Social está entre os dois setores onde há mais dificuldade de obter informações por parte da Diretoria de Tecnologia e Informações, com 16,6% das citações, junto dos deputados (gabinetes), também com 16,6% das citações.

De certa forma, a partir da entrevista com o diretor de TI nota-se que a área de TI mais oferece informações e serviços para os demais setores da Assembléia Legislativa do que solicita. Por isso o fato de outros setores não aparecerem entre aqueles onde é mais fácil obter informação, já que isso pode estar justamente relacionado ao fato da TI exercer seu trabalho com certa auto-suficiência e independência em relação às demais áreas internas.

Tabela 31 - Setores onde a Diretoria de Tecnologia e Informações tem mais dificuldade para obter informações

Setor	Nº citações	%
Deputados / Gabinetes	3	16,6%
Diretoria de comunicação social	3	16,6%
Almoxarifado	1	5,5%
Coordenadoria de orçamento estadual	1	5,5%
Coordenadoria de saúde e assistência	1	5,5%
Corpo da guarda	1	5,5%
Demais setores	1	5,5%
Diretoria de recursos humanos	1	5,5%
Diretoria de Tecnologia	1	5,5%
Diretoria geral	1	5,5%
Diretoria Legislativa	1	5,5%
Escola do Legislativo	1	5,5%
Gráfica	1	5,5%
Presidência	1	5,5%
TOTAL	18	100%

Fonte: o autor

4.4.2.6 Percepção sobre as TIC disponíveis

Os resultados da pesquisa também apontam o grau de satisfação dos profissionais da Diretoria de Tecnologia e Informações com relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa. Conforme o Gráfico 18, nota-se que as opções “bom” e “ótimo” predominam significativamente sobre as opções “razoável” e “insuficiente” em todos os recursos listados: hardwares, softwares, sistemas de informação internos (inclui

Intranet), sistema ProcLegis e site da Alesc. Aliás, nenhum dos cinco itens listados recebeu a avaliação “insuficiente”, e a opção “razoável” foi citada apenas por duas pessoas em hardware e em site da Alesc, e por apenas uma pessoa em softwares e sistemas de informação internos.

Considerando que a pergunta questionou o grau de satisfação com relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações no ambiente interno da Assembleia, e não apenas da Diretoria de Tecnologia e Informações, pode-se sugerir que as TIC não têm sido empecilho para a mediação da informação no interior da instituição. Pelo contrário, são consideradas, em sua maioria, boas ou ótimas.

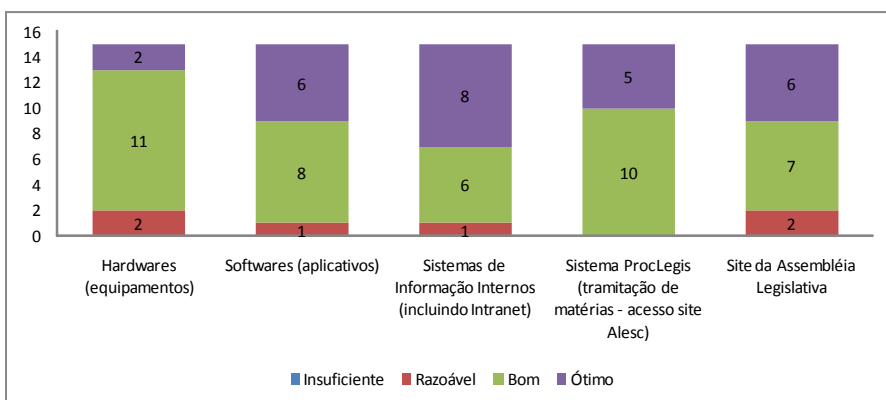


Gráfico 18 - Grau de satisfação da Diretoria de Tecnologia e Informações em relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações internamente na Alesc

Fonte: o autor

No entanto, ao serem questionados sobre quais recursos, tecnológicos ou não, deveriam ser implantados ou aperfeiçoados para melhorar o acesso e o compartilhamento de informações internas na Assembléia, a maioria dos profissionais da Diretoria de Tecnologia e Informações citou as seguintes TIC classificadas de boas ou ótimas: site da Alesc, sistema de informação interno, softwares de gestão da informação e sistema ProcLegis (tramitação projetos).

Tal situação a ser observada na Tabela 32 pode sugerir diferentes interpretações, como por exemplo: que as TIC

disponíveis não podem ser consideradas tão boas ou ótimas quanto classificadas; que os profissionais deste setor não estão preocupados ou não tem conhecimento sobre outros recursos que poderiam ser aperfeiçoados na organização para facilitar o compartilhamento de informação; ou ainda que há uma preocupação limitada destes profissionais apenas aos recursos tecnológicos existentes em seu setor.

Atualmente a área de TI aposta na Intranet como ferramenta para compartilhar informação com os demais setores, mas o diretor da área afirma que ela tem sido insuficiente. Tanto é que durante a entrevista ele mesmo admite a necessidade da Intranet viabilizar maior interação dos usuários e promover uma comunicação de mão dupla, já que atualmente a informação pode ser compartilhada apenas partindo das coordenadorias para o usuário, portanto, uma comunicação de mão única.

Neste contexto, um Sistema de Gerenciamento de Documentos (SGD) e uma nova rede de telefonia estão sendo implantados na instituição, uma vez que a circulação da informação entre os setores é um dos principais gargalos do fluxo informacional interno, segundo afirma o responsável pela TI. Ele ainda observa que a utilização de redes de e-mails interna não é estimulada, por entender que ela poderia incentivar a criação de boatos internos e contribuir para uma rede informal de “desinformação”. O desafio, segundo ele, é a instituição investir permanentemente em infra-estrutura de rede, software e hardware para fazer com que gradativamente cada setor tenha sua autonomia no acesso às informações internas. Por isso esclarece que os próximos passos referem-se à implantação e aperfeiçoamento de TIC que estimulem a circulação da informação interna.

Chama atenção, porém, que além dos recursos tecnológicos a qualificação dos servidores foi considerada “muito importante” e “importante” pelo total dos 15 respondentes deste setor, o que aponta para a necessidade dos avanços na área tecnológica virem acompanhados da qualificação das pessoas para poder operá-los. Estes resultados vão ao encontro das informações levantadas com o diretor de TI, para quem muitas TIC são má utilizadas atualmente em função do modo inadequado ou resistência por parte dos usuários internos em operá-las.

Tabela 32 – Melhorias a serem implantadas para o compartilhamento de informações no ambiente interno da Alesc, segundo a Diretoria de Tecnologia e Informações

	Não importante	Pouco importante	Importante	Muito importante
Relacionamento pessoal		1	8	6
Qualificação dos servidores			6	9
Murais	1	4	9	
TV AL	1	3	8	3
Rádio Alesc	1	2	9	3
Rádio interna	1	4	7	3
Rede de e-mail		1	8	6
Mensagem SMS	1	3	8	3
Contato telefônico		4	7	4
Intranet			9	6
Site Alesc			7	8
Site Escola do Legislativo	2	2	7	4
Sistema de informação interno			6	9
Sofware de gestão da informação			7	8
Sistema ProLegis (tramitação matérias)			7	8
Redes sociais	1	3	8	3
Ambiente colaborativos	1	2	9	3
Eventos internos		3	8	4
Comunicados/circulares internos			11	4
Materiais publicitários internos	1	2	7	5
Materiais informativos internos	1	1	9	4
Reuniões			8	7

Fonte: o autor

No Quadro 19 a seguir é apresentada uma síntese dos resultados da pesquisa acerca do fluxo de informação com foco no uso das TIC para a mediação informacional na Diretoria de Tecnologia e Informações, com base nos questionários e entrevista aplicadas neste setor:

FONTES DE INFORMAÇÃO		
Fontes mais relevantes	Maior dificuldade no acesso	Critérios de escolha das fontes
<ul style="list-style-type: none"> - Coordenador do próprio setor - Funcionários do setor - Deputados (gabinetes) - Anotações pessoais - Funcionários de outro setores - Regimento interno - Projetos - Ofícios impressos 	Dificuldades "pouco encontradas": <ul style="list-style-type: none"> - Funcionários de outros setores - Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação do coordenador do setor - Opinião dos colegas de trabalho - Eficiência das fontes
CANAIS DE INFORMAÇÃO		
Canais p/ obter informação	Canais p/ repassar informações	Critérios de escolha de canais
<ul style="list-style-type: none"> - Telefone convencional - Internet - Contato pessoal - E-mail - Sistemas de informação interno - Ofícios impressos 	<ul style="list-style-type: none"> - Contato pessoal - Internet - E-mail - Celular 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação coordenador do próprio setor - Opinião dos colegas de trabalho - Eficiência do canal - Orientação da direção da Alesc - Disponibilidade do canal
TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO		
Recursos p/ organizar	Recursos p/ armazenar	Produtos elaborados
<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Internet - Anotações manuais - Reuniões - Sistema de gestão informação do próprio setor 	<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Arquivos digitais - E-mail - Sistema de gestão informação do próprio setor - Celular 	<ul style="list-style-type: none"> - Sistemas de informação - Arquivos/fichários eletrônicos - Relatórios - Serviços (manutenção e de rede)
NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO		
Setores com informações mais relevantes	Setores que mais solicitam informações	Recursos p/ identificar as necessidades de informação
<ul style="list-style-type: none"> - Diretoria de Tecnologia e Informações - Coord. Suporte e Manutenção - Gerência de Projetos e Desenvolvimento 	<ul style="list-style-type: none"> - Gabinetes/deputados - Diretoria de Recursos Humanos - Folha de pagamento - Recursos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação do coordenador - Reuniões - Pesquisas de opinião

continua

continuação

BARREIRAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO			
Mais freqüentes	Mais facilidade de obter informação	Mais dificuldade de obter informação	Quando a informação não é encontrada
São considerados "pouco freqüentes": - Demora no atendimento - Linguagem complexa - Informações desorganizadas - Ausência informações - Informações distorcidas - Sistema de informação interno insuficiente	- Diretoria de Tecnologia e Informações - Coordenadoria de Suporte e Manutenção - Diretoria de Recursos Humanos	- Diretoria de Comunicação Social - Deputados / gabinetes	- Pedir ajuda a um colega de trabalho - Pedir ajuda ao coordenador do setor - Recorrer a outra fonte de informação - Recorrer à Presidência ou direção geral
GRAU DE SATISFAÇÃO DAS TIC PARA ACESSAR E COMPARTILHAR INFORMAÇÃO			
Grau de satisfação		Recursos a serem implantados/melhorados	
Ótimo: 36% Bom: 56% Razoável: 8% Insuficiente: 0%		Site da Alesc, Sistema de informação interno, Softwares de gestão da informação, Sistema ProLgis (tramitação projetos), Qualificação dos servidores, Aperfeiçoar Intranet, Novo sistema de telefonia	

Quadro 19 - Síntese do fluxo de informação identificado na Diretoria de Tecnologia e Informações

Fonte: o autor

4.4.3 Diretoria de Comunicação Social

Nesta seção são apresentados e discutidos os resultados da pesquisa no âmbito da Diretoria de Comunicação Social e suas três coordenadorias já mencionadas nos procedimentos metodológicos.

4.4.3.1 Fontes de Informação

Um dos aspectos identificados pela pesquisa com relação às fontes de informação na Diretoria de Comunicação Social diz respeito ao seu grau de relevância, conforme pode ser observado na Tabela 33. Entre as fontes mais relevantes estão os deputados, pois de um total de 28 respondentes, 20 marcaram a opção "muito relevante" para os deputados. Em

seguida aparecem o site da Alesc, o coordenador do setor e as matérias jornalísticas, documentos, materiais informativos internos, manuais/cartilhas, agenda institucional no site da Alesc e sites externos.

Ao identificar estas fontes como as mais relevantes, percebe-se que elas estão diretamente associadas às atribuições da Diretoria de Comunicação Social voltadas a produzir conteúdo noticioso ao público externo da instituição a partir das atividades dos deputados. Tanto é que na entrevista com o responsável pela área, identifica-se que as atividades dos deputados exercidas em sessões plenárias, comissões e audiências públicas estão entre as principais situações que geram informação para a Comunicação Social. Considerando o caráter público da Assembléia Legislativa, os setores administrativos também são considerados fontes relevantes pelo responsável da área, sobretudo diante da necessidade de transparência de informações perante a imprensa e opinião pública. Além disso, materiais impressos, como é o caso do regimento interno e da Constituição do Estado, são consideradas fontes relevantes para subsidiar o trabalho jornalístico acerca da tramitação de projetos no parlamento.

Observa-se que a Diretoria de Comunicação Social é a área pesquisada que apresenta a maior diversidade de fontes de informação com relevância destacada. Com relação ao tipo de fonte, entre as mais relevantes há uma predominância das fontes humanas e impressas, o que pode ser compreendido pela natureza jornalística priorizar a apuração da informação junto a pessoas e documentos/publicações oficiais impressos. Nesta questão, um dos respondentes marcou a opção “outros” e menciona a “Consultoria Legislativa” como fonte muito relevante, sendo este um setor da instituição. Outro respondente mencionou o “telefone”, sendo que este é considerado um canal.

**Tabela 33 – Grau de relevância das fontes de informação
(Diretoria de Comunicação Social)**

	Não relevante	Pouco Relevante	Relevância Média	Muito Relevante
Deputados		2	6	20
Funcionários do seu setor		4	14	10
Funcionários de outros setores		4	15	8
Coordenador do seu setor			11	16
Profissionais externos à instituição	2	12	12	2
Visitantes	8	11	8	1
Projetos e demais proposições legislativas		4	13	11
Atas de sessões plenárias	6	10	7	5
Atas de reuniões das comissões	6	13	3	6
Atas de audiências públicas	6	13	1	8
Comunicados/circulares internas	1	12	12	3
Ofícios internos	5	8	12	3
Relatórios internos	5	11	11	1
Documentos	2	4	16	6
Materiais publicitários/propaganda internos	4	10	10	4
Matérias jornalísticas		2	10	16
Materiais informativos internos	1	5	16	6
Manuais/cartilhas internos	1	10	15	2
Agenda institucional		6	15	7
Site da Alesc		2	8	18
Site da Escola do Legislativo	4	8	7	8
Sites externos	1	5	15	7
Site Intranet	4	5	9	9
Site Extranet	4	6	10	5
Redes Sociais (Orkut, Twitter etc)	7	12	7	2
Anotações/arquivos pessoais	1	5	13	8
Constituição Federal	1	6	12	9
Constituição Estadual	1	4	12	11
Livros técnicos	3	10	11	4
Regimento Interno	2	4	9	13
Estatuto do Servidor	3	8	13	4
Gravações de vídeo	5	6	8	9
Gravações de áudio	4	5	9	10
Publicações governamentais	3	7	12	6
Resoluções internas	2	5	12	9
Diário Oficial da Assembleia	2	9	8	9
Cadastro endereços/fones	2	4	13	9
Protocolo de atendimento	5	11	6	6

Fonte: o autor

No que diz respeito à dificuldade no acesso às fontes de informação pela Diretoria de Comunicação Social, a pesquisa aponta que de um modo geral o grau de dificuldade pode ser considerado baixo, tendo em vista que todas as fontes listadas tiveram um maior número de repostas marcadas nas opções “nenhuma dificuldade” ou “pouca dificuldade” (Tabela 34).

Entre as fontes classificadas como “pouca dificuldade, vale observar que os funcionários de outros setores e os projetos e demais proposições legislativas destacam-se por terem sido citados por mais da metade dos entrevistados na área de Comunicação Social. Interessante também chamar atenção para as redes sociais, que embora na percepção dos funcionários não apareçam entre as fontes mais difíceis de serem acessadas, na percepção do responsável pela Comunicação Social são consideradas difíceis de serem acessadas em função de limitações que a Diretoria de TI impõe. Enquanto a Comunicação Social argumenta que as redes sociais atualmente são fontes indispensáveis para o exercício jornalístico, a área de TI limita seu uso a certas máquinas de computadores em função de sua política de segurança da informação.

Tal restrição, de certa forma, é questionável à medida que a Diretoria de Comunicação Social poderia estar compartilhando informações do Parlamento nas redes sociais enquanto fonte eletrônica de informação e potencializando a participação da sociedade neste processo. Por outro lado, entre as mais acessíveis destacam-se o site da Alesc, o coordenador do próprio setor, o site da Escola do Legislativo e matérias jornalísticas acessadas por meio de diferentes canais.

A partir destes resultados, nota-se que, quando há alguma dificuldade no acesso às informações internas pelos funcionários da Comunicação Social, ela diz respeito principalmente a fontes humanas (funcionários de outros setores) e eletrônicas (projetos e redes sociais). Chama atenção que, no caso dos projetos, há o sistema ProcLegis que serve para o usuário interno e externo acompanhar a tramitação dos mesmos. Assim, pode-se sugerir que os funcionários da Comunicação Social não têm o hábito de utilizá-lo, ou não encontram naquele sistema as informações necessárias.

Tabela 34 – Grau de dificuldade no acesso às fontes de informação (Diretoria de Comunicação Social)

	Nenhuma dificuldade	Pouca Dificuldade	Dificuldade Média	Muita dificuldade
Deputados	8	12	6	1
Funcionários do seu setor	19	7	1	1
Funcionários de outros setores	8	15	5	-
Coordenador do seu setor	20	4	2	1
Profissionais externos à instituição	8	13	7	-
Visitantes	11	9	8	-
Projetos e demais proposições legislativas	8	17	3	-
Atas de sessões plenárias	11	11	1	1
Atas de reuniões das comissões	11	11	2	1
Atas de audiências públicas	11	11	2	1
Comunicados/circulares internas	15	8	5	-
Ofícios internos	12	10	5	-
Relatórios internos	11	8	7	1
Documentos	12	7	6	2
Materiais publicitários/propaganda internos	13	8	5	1
Matérias jornalísticas	20	6	1	1
Materiais informativos internos	14	12	2	-
Manuais/cartilhas internos	12	14	2	-
Agenda institucional	16	9	2	-
Site da Aleso	23	3	2	-
Site da Escola do Legislativo	20	5	1	2
Sites externos	18	5	5	-
Site Intranet	17	3	5	2
Site Extranet	15	3	4	3
Redes Sociais (Orkut, Twitter etc)	10	6	4	6
Anotações/arquivos pessoais	18	6	2	1
Constituição Federal	16	8	2	1
Constituição Estadual	17	9	1	1
Livros técnicos	9	10	5	4
Regimento Interno	19	8		1
Estatuto do Servidor	18	7	1	1
Gravações de vídeo	14	9	4	1
Gravações de áudio	16	7	3	1
Publicações governamentais	9	8	9	1
Resoluções internas	10	12	3	2
Diário Oficial da Assembléia	16	8	2	1
Cadastro endereços/telefones	15	10	2	1
Protocolo de atendimento	11	11	4	-

Fonte: o autor

Ao investigar os critérios que determinam a escolha das fontes de informação na Diretoria de Comunicação Social, a pesquisa mostra que os principais são a confiabilidade e a eficiência da fonte e a orientação da coordenadoria/diretoria. Conforme o Gráfico 19, estes critérios receberam o maior número de respostas somadas a “primeira opção” e “segunda opção”, o que indica que há um alinhamento entre a política institucional da coordenadoria/direção e os aspectos técnicos da fonte na hora de sua escolha. No entanto, vale observar que nove pessoas, ou seja, um terço dos respondentes deste setor, marcaram o critério político como primeira opção, o que sugere que para estes profissionais a preferência por determinado partido político ou deputado interfere na escolha das fontes de informação.

Vale observar que a orientação da direção da área de Comunicação Social, conforme levantado na entrevista, é para que sejam obedecidos critérios jornalísticos na escolha das fontes internas, sobretudo na cobertura das atividades parlamentares, para que haja o máximo de equilíbrio e isenção na cobertura jornalística enquanto principal atribuição desta área. Um dos respondentes também marcou a opção “outros”, citando a “colaboração de outros funcionários com informações precisas”.

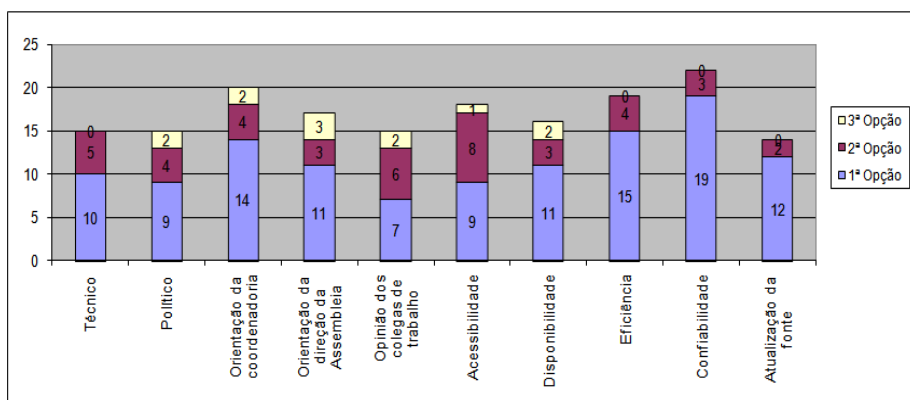


Gráfico 19 - Critérios de escolha das fontes de informação (Diretoria de Comunicação Social)

Fonte: o autor

4.4.3.2 Canais de Informação

Para obter informação no ambiente interno da Assembléia, os canais que apresentam maior frequência de uso pela Diretoria de Comunicação Social estão diretamente relacionados à atividade jornalística, conforme consta na Tabela 35. O mais utilizado é a imprensa externa (jornal, rádio, TV, revista) que noticia fatos sobre as atividades parlamentares, o que sugere a ausência de canais internos para suprir essa necessidade da área de comunicação ou dificuldades na sua utilização.

Em seguida aparecem entre os mais usados a Internet, o contato pessoal, o telefone convencional, a TVAL, o e-mail e o jornal impresso AL Notícias. Percebe-se que, excluindo a imprensa externa que está constituída em diferentes suportes, os canais humanos e eletrônicos são os mais utilizados para obter informações internas. No entanto, preocupa o fato de nenhum destes canais terem como atribuição especial a disseminação de informações voltadas para o público interno. Ou seja, pressupõe uma situação em que os profissionais deste setor utilizam-se de diferentes canais voltados para o público externo para saber o que acontece dentro da instituição em que trabalham.

Uma tendência de que isso ocorre é verificando os canais menos utilizados, expostos na Tabela 35. Além de documentos e arquivos digitais, murais internos e biblioteca da Alesc, percebe-se um baixo grau de uso de sistemas de informação internos, ambientes colaborativos e softwares especiais. Ou seja, a maioria destes documentos eletrônicos poderia potencializar a distribuição da informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa, tido como uma das principais deficiências da gestão da informação organizacional pelos profissionais deste setor.

No entanto, é preciso considerar a ponderação do diretor de Comunicação Social, de que o contato pessoal e por telefone são fundamentais para aprofundar o levantamento das informações necessárias para a prática jornalística. Assim como nas fontes de informação, aqui um dos respondentes marcou a opção “outros” e menciona a “Consultoria Legislativa” como canal muito relevante para obter informações, sendo este um setor da instituição. Um dos respondentes também citou as “pesquisas nos setores solicitados”.

Tabela 35 - Grau de utilização dos canais para obter informação (Diretoria de Comunicação Social)

	Hão utilizado	Pouco utilizado	Utilizado	Muito utilizado
Contato pessoal	2	2	7	16
Telefone convencional		3	10	15
Telefone Celular		7	8	12
E-mail	1	4	9	14
Internet		5	5	18
Intranet	8	7	7	6
Extranet	9	5	6	5
Murais internos	10	14	3	1
Ambientes colaborativos	8	12	5	3
Sistema de informação interno	3	12	7	5
Softwares especiais	11	11	4	1
Sistema ProLegis (tramitação matérias)	8	7	5	8
Informativo interno da Alesc	4	9	8	7
Jornal AL Notícias		6	8	14
Rádio Alesc	1	8	7	12
TVAL		7	6	15
Imprensa (TV, rádio, jornal, revista)		2	7	19
Biblioteca da Alesc	7	15	5	1
Documentos/Arquivos digitais	4	15	4	5
Documentos/Arquivos impressos	4	11	7	5
Reuniões de trabalho	6	10	10	2
CD/DVD	4	10	7	7

Fonte: o autor

Já entre os canais mais utilizados pela Diretoria de Comunicação Social para repassar informações no ambiente interno da Assembléia, como mostra a Tabela 36, estão o contato pessoal, o e-mail, o jornal AL Notícias, a Internet, a imprensa externa (jornal, rádio, TV, revista) e a TVAL. Entre os canais menos utilizados estão a biblioteca da Alesc, CD/DVD e o Sistema ProLegis para acompanhamento de projetos. Também pode ser observado o baixo grau de uso de canais especificamente para a mediação de informações no ambiente interno como, por exemplo, murais internos, Intranet e sistema de gestão da informação.

Essa frequência de uso dos canais para repassar informação mostra duas tendências: uma delas é o uso mais frequente de canais humanos e eletrônicos; a outra é existência de ambiente propício à formação de redes informais de comunicação internas, à medida que os canais eletrônicos e humanos existentes não são voltados para a distribuição da informação exclusivamente aos públicos internos da instituição.

Ou seja, percebe-se que este papel está sendo cumprindo pelo contato pessoal, e-mail e telefone convencional, o que potencializa redes informais e torna difícil a posterior recuperação de informações. Embora a mediação da informação entre os públicos internos da Assembléia não esteja entre as atribuições da Diretoria de Comunicação Social, pressupõe-se que enquanto setor responsável pela imagem e comunicação do Parlamento junto à opinião pública, este setor pudesse dispor de instrumentos com vistas a facilitar a distribuição de informações estratégicas para os públicos internos da instituição.

Embora o responsável pela Comunicação Social afirme que não é atribuição da sua área promover a mediação da informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa, o mesmo admite que a ausência de canais que permitam compartilhar informações com os demais setores de forma integrada é uma das principais necessidades do setor. Além disso, o diretor percebe que não há uma cultura estabelecida na organização em compartilhar informações. Segundo ele, houve tentativas fracassadas em implantar um informativo interno, mas na sua avaliação a Assembléia precisa avançar na implantação de canais eletrônicos que façam a informação chegar até as pessoas. A entrevista revela que um comitê de endomarketing foi criado com o objetivo de estimular a mediação interna da informação, mas que até o momento não teria produzido resultados significativos.

Tabela 36 - Grau de utilização dos canais para repassar informação (Diretoria de Comunicação Social)

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Contato pessoal	0	2	11	14
Telefone convencional	1	3	12	12
Telefone Celular	1	6	13	7
E-mail	2	2	9	14
Internet	4	1	10	13
Intranet	10	6	6	6
Extranet	12	5	4	5
Murais internos	10	12	3	3
Ambientes colaborativos	9	8	7	3
Sistema de informação interno	8	9	7	4
Softwares especiais	1	8	3	7
Sistema ProcLegis (tramitação matérias)	13	5	6	4
Informativo interno da Alesc	8	7	7	6
Jornal AL Notícias	5	2	7	14
Rádio Alesc	6	9	5	8
TVAL	5	5	6	12
Imprensa (TV, rádio, jornal, revista)	6	2	7	13
Biblioteca da Alesc	15	5	5	2
Documentos/Arquivos digitais	11	6	6	5
Documentos/Arquivos impressos	8	9	8	3
Reuniões de trabalho	11	5	8	4
CD/DVD	14	6	4	4

Fonte: o autor

Os resultados da pesquisa também apontam os critérios que determinam a escolha dos canais de informação no ambiente interno da Assembléia. Os respondentes indicaram sua primeira, segunda e terceira opção dentre várias alternativas, podendo marcar mais de uma alternativa para cada opção.

No caso da Diretoria de Comunicação Social, percebe-se que prevalece a confiabilidade do canal de informação, que teve o maior número de marcações como primeira opção, seguido da orientação da coordenadoria, do critério técnico, da eficiência e da disponibilidade do canal (Gráfico 20). Com isso, pressupõe-se que as características do perfil e técnicas dos canais prevalecem sobre interferências políticas, embora 16 profissionais tenham

considerado o critério político, sendo que 8 deles o marcaram como primeira opção.

Na entrevista com o responsável pela Comunicação Social, percebe-se que os critérios de escolha dos canais são jornalísticos, ou seja, são utilizados aqueles disponibilizados pela instituição para que as informações jornalísticas produzidas sejam difundidas. No entanto, vale ressaltar que atualmente todos os canais utilizados pela Comunicação Social para disseminar informações são voltados ao público externo, conforme previsto nas suas atribuições.

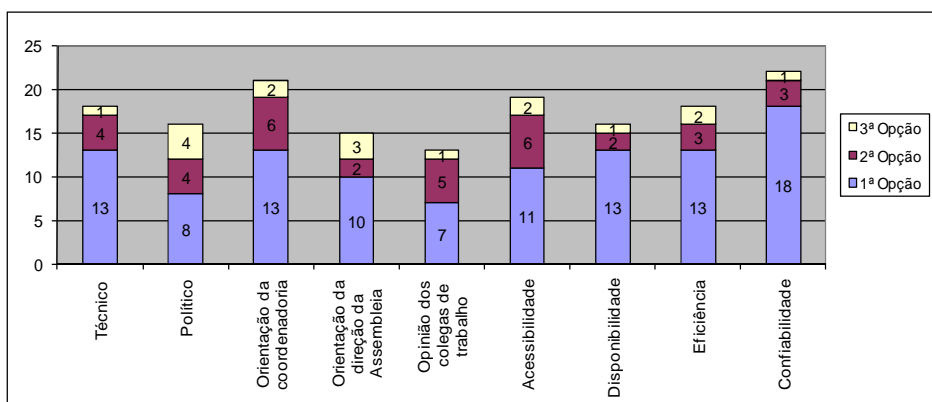


Gráfico 20 - Critérios de escolha dos canais de informação (Diretoria de Comunicação Social)

Fonte: o autor

4.4.3.3 Tratamento da Informação

Com relação aos recursos empregados pela Diretoria de Comunicação Social para tratar (organizar) a informação coletada no ambiente interno da Assembleia, nota-se que o computador, o telefone, o e-mail, a Internet e as anotações manuais são os mais frequentes (Tabela 37). Ou seja, predominam os recursos eletrônicos. Por outro lado, percebe-se a baixa frequência no uso de recursos eletrônicos específicos para a gestão da informação interna, como por exemplo a Intranet, Extranet, softwares, sistema de gestão da informação do próprio setor e sistema de gestão da informação geral da Assembleia.

Tal situação pode sugerir que o tratamento (organização) da informação interna por parte da Diretoria de Comunicação Social depende mais de iniciativas individuais e informais do que de políticas de informação institucionais bem definidas. Além disso, a entrevista com o diretor da área demonstra que, como o público-alvo da área é o externo, o tratamento da informação é voltado, sobretudo, pensando no veículo de comunicação que essa informação será veiculada para atingir determinado tipo de público. Uma das dificuldades reveladas na entrevista é com relação ao tratamento das informações no site institucional da Assembléia Legislativa, atualmente administrado pela área de TI. A Comunicação Social compreende que seria sua responsabilidade e competência gerenciar o site da Alesc para evitar a publicação de informações equivocadas, bem como aperfeiçoar este canal de comunicação no sentido e torná-lo mais compreensível e atraente ao usuário.

Tabela 37 - Grau de utilização dos recursos para tratar (organizar) informações pela Diretoria de Comunicação Social

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Anotações manuais	1	5	6	15
Computador		1	5	22
Reuniões		11	14	2
Conversas informais	1	6	15	6
Telefone		2	10	16
E-mail	1	3	9	15
Softwares	10	9	4	5
Sistema de gestão da informação do seu setor	7	8	6	7
Sistema de gestão da informação da Assembléia	6	10	6	6
Ambiente colaborativo	4	9	10	5
Internet	4	2	7	15
Intranet	11	4	7	6
Extranet	12	5	4	6

Fonte: o autor

Com relação aos recursos usados pela Diretoria de Comunicação Social para armazenar as informações coletadas no ambiente interno da Assembléia Legislativa (Tabela 38), observa-se coerência destes sobre os recursos utilizados para tratar (organizar) as informações. Os mais utilizados são o computador, arquivos digitais e Internet. Ou seja, prevalecem os recursos eletrônicos sobre os textuais.

Por outro lado, os principais recursos que poderiam contribuir para armazenar as informações de modo que elas pudessem ser acessadas coletivamente no ambiente interno da instituição, são utilizados com menor freqüência, a exemplo da Intranet e Extranet. Estes resultados reforçam uma situação identificada na entrevista com o diretor da área, de que um dos principais problemas do armazenamento de informações no ambiente interno é sua fragmentação, ou seja, cada profissional organiza e armazena a informação em arquivos impressos ou eletrônicos individualmente, o que dificulta sua recuperação pelo coletivo, exceto na redação que está conectada em rede para que o editor possa acessar as matérias jornalísticas produzidas pelos repórteres. Alguns arquivos impressos, como é o caso das clipagens de jornais, são digitalizados e armazenados, mas estes também não ficam disponíveis para o acesso coletivo. Um dos projetos da Comunicação Social é implantar um centro de documentação jornalístico da TVAL, que permita o acesso e recuperação de informações históricas. Aqui um dos respondentes cita “arquivos pessoais” ao marcar a opção “outros”.

Tabela 38 - Grau de utilização dos recursos para armazenar informações pela Diretoria de Comunicação Social

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Anotações manuais	4	3	10	11
Computador	1		7	20
Fichários/arquivos impressos	3	7	7	11
Arquivos digitais	1	4	9	14
Arquivos na Web Google Doc	8	5	7	7
Áudio	7	7	7	6
Vídeo	7	9	3	8
Telefone celular	10	3	8	7
E-mail	2	5	9	12
Softwares	9	7	4	6
Sistema de gestão da informação restrito do setor	10	5	5	7
Sistema de gestão da informação geral da Assembleia	11	6	7	3
Ambiente colaborativo	10	8	8	2
Internet	6	3	5	14
Intranet	15	4	3	6
Extranet	16	5	4	3

Fonte: o autor

A partir da informação coletada, tratada e/ou armazenada, a Diretoria de Comunicação Social desenvolve como seu principal produto de informação o que aqui se classificou de matérias jornalísticas (Tabela 19). Conforme levantado na entrevista com o coordenador da área, essas matérias jornalísticas são produzidas em diferentes formatos (notícia, reportagem, entrevista, documentário etc), para distintos suportes e veículos de comunicação, sejam eles institucionais (TVAl, Rádio Alesc, Jornal AL Notícias, site da Alesc) ou externos, como por exemplo, a imprensa estadual que solicita conteúdo noticioso em texto, áudio e vídeo. Além disso, este setor também responde pela criação de vinhetas para a TVAl e Rádio Alesc e pela gestão da publicidade institucional junto a agências e veículos de comunicação.

Considerando o caráter ou perfil jornalístico da Diretoria de Comunicação Social, aqui fica evidente que sua atuação não contempla a mediação da informação no ambiente interno da instituição, uma vez que os produtos de informação voltados ao

público interno são os que aparecem com menor grau de frequência de elaboração.

Tabela 39 - Frequência na elaboração de produtos de informação pela Diretoria de Comunicação Social

	Nenhuma Frequência	Frequência Baixa	Frequência Média	Frequência Alta
Projetos de lei e demais proposições	10	4	4	8
Atas	18	4	3	1
Relatórios	9	12	4	1
Agenda	5	6	6	7
Comunicados/circulares <u>internos</u>	9	10	3	3
Comunicados <u>externos</u>	9	8	5	4
<u>Ofícios e despachos internos</u>	13	5	5	3
Resoluções internas	12	6	5	3
Materiais publicitários para o público <u>interno</u>	10	7	4	5
Materiais publicitários para o público <u>externo</u>	8	2	9	6
<u>Matérias jornalísticas</u>	3	1	8	13
Materiais informativos para o público <u>interno</u>	7	9	4	6
Materiais informativos para o público <u>externo</u>	6	7	7	6
Arquivos/fichários eletrônicos	11	7	2	6
Arquivos/fichários <u>impressos</u>	13	6	3	4
<u>Manuais</u>	13	8	4	1
<u>Cartilhas</u>	14	7	4	1
<u>Softwares</u>	17	5	2	2
<u>Sistemas de Informação</u>	14	5	5	2
<u>Protocolo de atendimento</u>	15	4	5	2

Fonte: o autor

4.4.3.4 Necessidades de Informação

Os resultados da pesquisa apontam para elementos que contribuem para identificar as necessidades de informação da Diretoria de Comunicação Social no que se refere ao ambiente interno da Assembleia Legislativa. Na Tabela 40 pode-se observar que, de um total de 75 citações, os três setores aonde há informações mais relevantes para o exercício profissional são o Plenário (12%), as Comissões Técnicas (10,6%) e, empatados como o terceiro item mais citado, estão a Coordenadoria de Expediente (8%), a Consultoria Legislativa (8%) e a

Coordenadoria de Imprensa (8%), esta última atrelada à própria diretoria. Além disso, o diretor da área ressalta que a Coordenadoria de Eventos também está entre os mais relevantes, tendo em vista que nele está centralizada a agenda de eventos da Assembléia, mas neste caso a Diretoria de Comunicação na maioria das vezes tem de buscar essas informações.

Ou seja, estes são os setores onde a Diretoria de Comunicação Social encontra a matéria-prima (informações) mais relevante para a sua prática profissional que é a produção de conteúdo noticioso. Interessante notar, no entanto, que nem a Coordenadoria de Informações e nem a Diretoria de Tecnologia e Informações são considerados setores aonde há informações mais relevantes, o que sugere certo distanciamento e independência entre os três setores que têm responsabilidade direta com a gestão da informação produzida na Assembléia Legislativa

Tabela 40 - Setores onde há informações mais relevantes para a Diretoria de Comunicação Social

Setor	Nº citações	%
Plenário	9	12%
Comissões técnicas	8	10,6%
Coordenadoria de expediente	6	8%
Coordenadoria de imprensa	6	8%
Consultoria legislativa	6	8%
Gabinetes dos deputados	5	6,6%
TV AL	5	6,6%
Diretoria de comunicação social	5	6,6%
Coordenadoria de Informações	3	4%
Gabinete da presidência	3	4%
Diretoria parlamentar	3	4%
Assessoria Cultural	2	2,6%
Divisão de divulgação e serviços gráficos	1	1,3%
Folha de pagamento	1	1,3%
Site da Assembléia	1	1,3%
Cerimonial	1	1,3%
Taquigrafia	1	1,3%
Diretoria financeira	1	1,3%
Fotografia	1	1,3%
Intranet	1	1,3%
Jornal	1	1,3%
Biblioteca	1	1,3%
Diretoria administrativa	1	1,3%
Informática	1	1,3%
Mural	1	1,3%
Rádio Alesc	1	1,3%
TOTAL	75	100%

Fonte: o autor

Além de identificar os setores aonde há informações mais relevantes, a pesquisa também aponta os setores que mais solicitam informações à Diretoria de Comunicação Social. Conforme apontado na Tabela 41, os deputados (gabinetes) são os que mais solicitam informações, pois foram citados em 34,7% do total de respostas. Também estão entre os mais citados a Coordenadoria de Imprensa (12,2%), que pertence à própria

Diretoria, e a Presidência da Assembléia (8,1%). Segundo a entrevista realizada com o diretor de Comunicação Social, ainda podem ser incluídas as comissões e a Escola do Legislativo. Ou seja, estes são setores internos que mais solicitam informações à Comunicação Social no que tange a cobertura de atividades parlamentares e eventos institucionais.

Aqui novamente percebe-se um distanciamento e fragmentação com os demais setores que têm responsabilidades sobre a gestão da informação institucional, ou seja, a Diretoria de Tecnologia e Informações e a Coordenadoria de Informações.

Tabela 41 - Setores que mais solicitam informações para a Diretoria de Comunicação Social

Setor	Nº citações	%
Gabinetes / deputados	17	34,7%
Coordenadoria de imprensa	6	12,2%
Presidência	4	8,1%
Fontes externas	3	6,1%
Diretoria de comunicação social	2	4%
Cerimonial	2	4%
Comissões	2	4%
Sala de Imprensa	2	4%
Coordenadoria de informações	2	4%
Escola do legislativo	2	4%
Assessoria cultural	1	2%
TV AL	1	2%
Funcionários em geral	1	2%
Jornal Al Notícias	1	2%
Administração	1	2%
Eeventos	1	2%
Público interno	1	2%
TOTAL	49	100%

Fonte: o autor

Outro aspecto pesquisado é em que medida os profissionais da Diretoria de Comunicação Social levam em consideração as necessidades de informação dos diferentes públicos internos da Assembléia Legislativa para elaborar um produto de informação. Conforme mostra a Tabela 42, a grande

maioria (75%) afirma freqüentemente respeitar as necessidades de informação, e 10,7% admitiram que apenas às vezes consideram este fator. Já 14,3% não responderam a esta questão, e nenhum respondente marcou a opção “raramente” ou “nunca”.

Tabela 42 - Freqüência com que são consideradas as necessidades de informação de outros setores para elaborar produtos de informação pela Diretoria de Comunicação Social

Freqüência	N. Citações	%
Freqüentemente	21	75,0%
Às vezes	3	10,7%
Raramente	0	0%
Nunca	0	0%
Não respondeu	4	14,3%
TOTAL	28	100%

Fonte: o autor

Questionados sobre os instrumentos utilizados para identificar as necessidades de informação dos diferentes públicos, os profissionais da Diretoria de Comunicação Social levam em consideração principalmente a orientação da sua coordenadoria e as pesquisas de opinião, além das conversas informais, as quais receberam o maior número de respostas como “primeira opção” e “segunda opção”. No entanto, o estudo não identificou a existência de pesquisas de opinião aplicadas recentemente junto aos públicos internos da instituição. Considerando que itens como sistemas de informação, softwares, e-mail e ouvidoria tiveram um baixo grau de respostas se comparados aos demais itens, os resultados expostos no Gráfico 21 apontam para o uso predominante de recursos subjetivos quanto à identificação das necessidades informacionais do público interno.

Na entrevista com o responsável pela Comunicação Social percebe-se que, como os produtos de informação desenvolvidos são voltados ao público externo, esporadicamente são realizadas pesquisas de opinião que orientam a produção de conteúdo noticioso para cada canal em específico. No entanto, parece que a produção das informações pela Comunicação Social atende mais a critérios técnicos do tipo de canal utilizado (Exemplo:

rádio, TV, jornal) do que propriamente o público-alvo, mas sempre levando em conta o interesse público das informações. Isso porque as pesquisas de opinião são utilizadas, sobretudo, para orientar campanhas publicitárias institucionais.

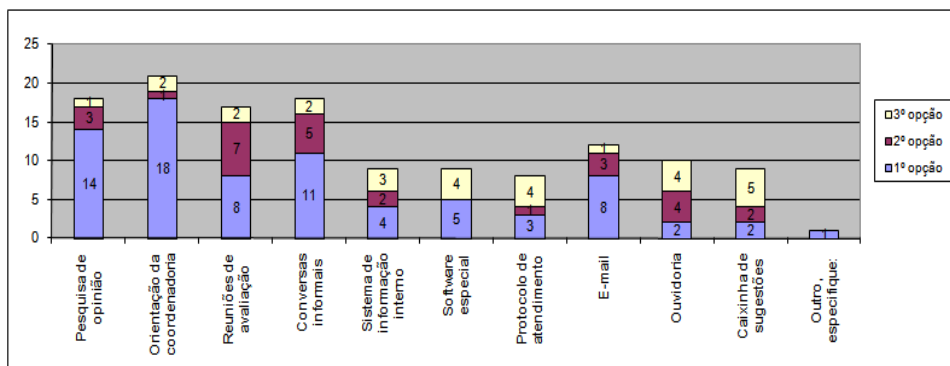


Gráfico 21 - Recursos usados para identificar as necessidades de informação pela Diretoria de Comunicação Social

Fonte: o autor

4.4.3.5 Barreiras de acesso à informação

Os resultados da pesquisa também apontam indicativos sobre as barreiras encontradas pela Diretoria de Comunicação Social, as quais dificultam o acesso e a fluidez das informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa. Conforme nota-se na Tabela 43, as barreiras encontradas ocorrem, em sua maioria, às vezes (42,9%) ou raramente (39,3%). Apenas 7,1% dos respondentes afirmam que elas ocorrem freqüentemente; 7,1% disseram nunca ocorrer; e 3,6% não responderam. No espaço destinado para o respondente fazer algum comentário final no questionário, um deles afirma que “a arrogância e a soberba de muitos de nossos diretores impede que se faça um trabalho mais eficiente e participativo. Além disso, como é uma Casa política, nos deparamos com posturas como censura à informação, cerceamento da informação e outras mazelas que fazem com que os parlamentos, assim como os outros poderes, não contem com a credibilidade e confiança da informação”.

Tabela 43 - Frequência com que são encontradas dificuldades no acesso às informações internas pela Diretoria de Comunicação Social

Frequência	N. Citações	%
Freqüentemente	2	7,1%
Às vezes	12	42,9%
Raramente	11	39,3%
Nunca	2	7,1%
Não respondeu	1	3,6%
TOTAL	28	100%

Fonte: o autor

Entre as barreiras encontradas com pouca frequência, mas citadas por um número significativo de funcionários e que são destacadas na Tabela 44, estão a demora no atendimento, sistema de informação interno insuficiente, recursos tecnológicos em excesso, informações distorcidas e sobrecarga de informações. Chama atenção o fato dos recursos tecnológicos em excessos terem sido citados por um número significativo de funcionários, mesmo que pouco freqüente, já que também aparecem como barreiras pouco freqüentes a sobrecarga de informações e informações distorcidas. Esta situação pode sugerir que os recursos tecnológicos disponíveis, mesmo que em excesso, não têm sido suficientes para eliminar os amenizar algumas barreiras sobre o fluxo informacional interno. No entanto, a cultura organizacional é citada pelo diretor de Comunicação Social como uma das principais barreiras, sobretudo nos setores administrativos e gabinetes que resistem a tornar algumas informações mais transparentes.

Tabela 44 - Barreiras de acesso à informação encontradas pela Diretoria de Comunicação Social

	Não ocorre	Pouco Frequente	Frequente	Muito Frequente
Demora no atendimento	2	17	5	2
Sobrecarga de informações	4	15	6	1
Ausência de informações	5	13	7	2
Informações desorganizadas	6	12	5	4
Informações distorcidas	6	15	5	1
Informações fragmentadas	4	12	9	2
Linguagem complexa	6	14	4	3
Recursos tecnológicos em excesso	11	15	1	
Recursos tecnológicos insuficientes	10	13	3	1
Recursos impressos em excesso	8	14	5	
Recursos impressos insuficientes	10	11	5	1
Sistema de informação interno insuficiente	7	16	2	2
Má vontade dos colegas em compartilhar informações	6	13	6	1
Profissionais desatualizados/mal informados	6	8	11	2
Falta de orientação da coordenação	10	14	2	1
Burocracia interna	3	9	12	3

Fonte: o autor

Quando uma informação relevante não é encontrada no ambiente interno da Assembleia Legislativa, os profissionais da Diretoria de Comunicação Social têm como principais atitudes pedir ajuda à coordenação do seu setor, pedir ajuda a um colega de trabalho ou recorrer a outra fonte de informação. Conforme observa-se no Gráfico 22, estas foram os itens que receberam o maior número de respostas como “primeira opção” e “segunda opção” somadas. Tal situação pode indicar a ausência ou baixo uso de instrumentos eletrônicos de registro de informação, o que contribui para a manutenção de um ambiente onde é difícil recuperar informações. Segundo o diretor de Comunicação Social, quando uma informação relevante não é encontrada por meio do diálogo ou solicitação formal juntos aos demais setores, recorre-se à Presidência da Assembleia. Um dos respondentes marcou a opção “outros” citando que “procura facilitar para que outros obtenham a informação que eu tenho, pelo menos abrir caminhos para soluções”.

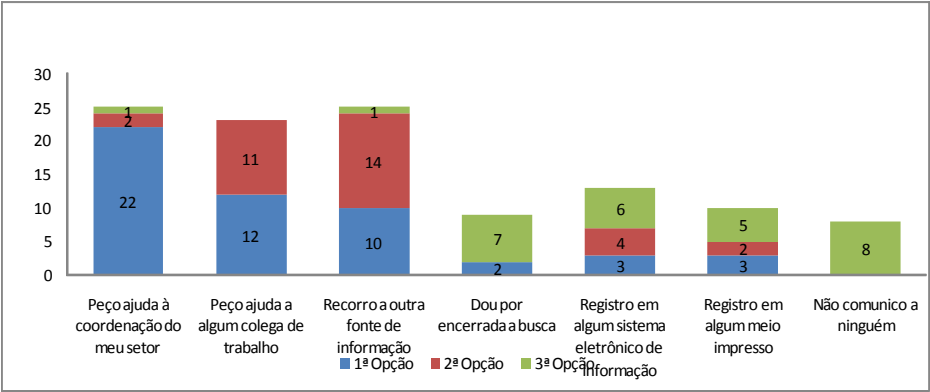


Gráfico 22 - Ações realizadas quando uma informação não é encontrada pela Diretoria de Comunicação Social

Fonte: o autor

Com relação aos setores onde a Diretoria de Comunicação Social encontra mais facilidade para obter informações relevantes para o seu trabalho, a pesquisa aponta que eles são: 1) Comissões, que foi citada por 10,7% dos respondentes; 2) Deputados/Gabinetes, citados por 9,2%; 3) Consultoria legislativa, Diretoria Legislativa e a própria Diretoria de Comunicação, cada um deles citados por 7,7% dos entrevistados (Tabela 45). Acrescenta-se a estes setores a Coordenadoria de Eventos, citada pelo diretor de Comunicação Social como um dos mais fáceis de obter informações quando solicitadas.

Importante notar que nem a Diretoria de Tecnologia e Informações e nem a Coordenadoria de Informações estão entre os setores onde há mais facilidade para obter informações. Tal situação pode revelar certa independência da Comunicação Social em relação às informações produzidas ou serviços oferecidos por estes dois setores; ou barreiras que estejam dificultando a interação entre eles no que tange a gestão da informação na instituição.

Tabela 45 - Setores onde a Diretoria de Comunicação Social tem mais facilidade para obter informações

Setor	Nº citações	%
Comissões	7	10,7%
Deputados/ Gabinetes	6	9,2%
Consultoria legislativa	5	7,7%
Diretoria legislativa	5	7,7%
Diretoria de comunicação	5	7,7%
Plenário	4	6,1%
Coordenadoria de expediente	4	6,1%
TV AL	3	4,6%
Presidência	3	4,6%
Coordenadoria informações	2	3%
Assessoria cultural	2	3%
Coordenadoria de Imprensa	2	3%
Imprensa internet	2	3%
Cerimonial	1	1,5%
Coordenadoria de licitações	1	1,5%
Coordenadoria documentação	1	1,5%
Diretoria de Tecnologia	1	1,5%
Em todos	1	1,5%
Fotografia	1	1,5%
Gráfica	1	1,5%
Jornal Al Notícias	1	1,5%
Mural	1	1,5%
Procuradoria	1	1,5%
Rádio Alesc	1	1,5%
Sala de Imprensa	1	1,5%
Sistema Intranet	1	1,5%
Taquigrafia	1	1,5%
Tenho facilidade em todos os setores com eficiência e agilidade	1	1,5%
TOTAL	65	100%

Fonte: o autor

Por outro lado, os resultados apontam os setores aonde é mais difícil obter informações por parte da Diretoria de Comunicação Social. Conforme verifica-se na Tabela 46, são eles: 1) Comissões, com 22,8% de citações dos respondentes; 2) Deputados/gabinetes, com 20%; e 3) Coordenadoria de Expediente e Coordenadoria de Orçamento Estadual, com 8,5% cada. Acrescenta-se a eles a diretoria administrativa e a diretoria financeira, pois conforme a entrevista realizada com o responsável pela Comunicação Social, algumas informações são difíceis de serem obtidas, sobretudo quando se tratam de números de despesas e gastos com deputados. Neste caso, essa dificuldade evidencia certa resistência em compartilhar determinadas informações, prejudicando um dos preceitos da administração pública que é a transparência.

Chama atenção também o fato dos dois setores (Comissões e Deputados) que apresentam mais dificuldade, também serem aqueles aonde os profissionais da Comunicação têm mais facilidade para obter informações. No entanto, comparando o percentual de repostas nos dois casos, nota-se que o grau de dificuldade no acesso às informações nestes dois setores é maior do que o grau de facilidade.

Considerando a entrevista com o diretor de Comunicação Social, verifica-se que isso ocorre porque a dificuldade está, sobretudo, no que tange o envio de informações por iniciativa das comissões e gabinetes, ou seja, as informações são acessíveis desde que os profissionais da Comunicação Social solicitem ou busquem. Um exemplo é que muitas atividades das comissões são transferidas e suspensas sem serem comunicadas para o setor de Comunicação Social. Além disso, há dificuldades verificadas no acesso às informações na diretoria financeira e alguns setores administrativos, o que está na contramão da transparência enquanto característica a ser exigida da administração pública.

Tabela 46 - Setores onde a Diretoria de Comunicação Social tem mais dificuldade para obter informações

Setor	Nº citações	%
Comissões	8	22,8%
Deputados / Gabinetes	7	20%
Coordenadoria de expediente	3	8,5%
Coordenadoria de orçamento estadual	3	8,5%
Diretoria de Tecnologia	2	5,7%
Biblioteca	1	2,8%
Entre setores	1	2,8%
Gráfica	1	2,8%
Mural	1	2,8%
Recepção	1	2,8%
Serviços gerais	1	2,8%
Taquigrafia	1	2,8%
Consultoria legislativa	1	2,8%
Entre pessoas	1	2,8%
Sala de imprensa	1	2,8%
Médico	1	2,8%
Coordenadoria de informações	1	2,8%
TOTAL	35	100%

Fonte: o autor

4.4.3.6 Percepção sobre as TIC disponíveis

Os profissionais da Diretoria de Comunicação Social apontaram seu grau de satisfação em relação às Tecnologias de Informação e Comunicação disponibilizadas pela Assembléia Legislativa para acessar e compartilhar informações no ambiente interno da instituição. O Gráfico 23 indica que o site da Alesc apresenta o maior grau de satisfação, pois recebeu o maior número de avaliações “ótimo” e “bom” (65,3%) em um total de 26 respostas. Nos demais itens há certo equilíbrio, sendo que os softwares (aplicativos) levam uma pequena vantagem de aprovação, com 61,5% de avaliações “ótimo” e “bom”. Já entre os recursos com maior índice negativo estão os sistemas de informação internos (incluindo Intranet) e os hardwares, o que

sugere a necessidade de aperfeiçoamento dos recursos voltados à mediação da informação interna.

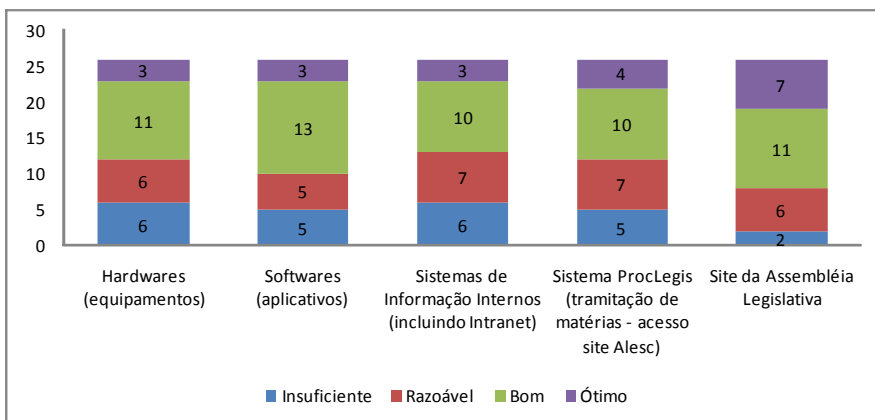


Gráfico 23 - Grau de satisfação da Diretoria de Comunicação Social em relação às TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações internamente na Alesc

Fonte: o autor

Considerando as necessidades de informação da Diretoria de Comunicação Social, a pesquisa verificou quais recursos, tecnológicos ou não, deveriam ser implantados ou aperfeiçoados pela instituição para melhorar o acesso e o compartilhamento de informações no ambiente interno. A Tabela 47 mostra que na opinião dos funcionários da Comunicação Social, esses recursos deveriam ser a qualificação dos servidores, a TVAL, a Rádio Alesc, o site da Alesc, rádio interna e o relacionamento pessoal.

Embora a área de Comunicação Social não tenha seu foco de atuação voltado ao público interno, nota-se que há uma exigência significativa dos profissionais da Diretoria de Comunicação Social sobre melhorias nos recursos eletrônicos visando potencializar a mediação tecnológica de informações no ambiente interno da Assembleia Legislativa. Isto, inclusive, para dar suporte ao exercício jornalístico no que tange a divulgação das informações produzidas internamente ao público externo.

Confrontando os resultados dos questionários com a entrevista realizada junto ao responsável pela Comunicação Social, percebe-se que entre as principais necessidades em TIC

requeridas neste setor estão uma melhor funcionalidade do site da Alesc no que tange a melhor apresentação do conteúdo noticioso, bem como o *download* de fotos e arquivos tanto por parte do público externo quando interno da instituição. Também é apontada a necessidade de aperfeiçoar a Intranet para que ela seja mais funcional, estimulando mais o seu uso, além da implantação de ferramentas tecnológicas que permitam a troca de informações de maneira integrada no ambiente interno da instituição.

Mas os resultados também demonstram que os investimentos em tecnologia ou qualquer outro recurso informacional devem vir acompanhados da qualificação dos servidores e de melhorias no relacionamento pessoal. Entre as necessidades pontuais identificadas também na entrevista com o responsável pela Comunicação Social que não de ordem tecnológica visando melhorar a mediação informacional, estão: maior conscientização dos servidores sobre a necessidade de compartilhar informações internamente; clareza dos setores responsáveis pela gestão da informação e comunicação sobre suas atribuições, com respeito às atribuições dos demais; implantação de uma política de informação e comunicação clara para dar unidade à informação institucional; e criação de uma área especialmente voltada a promover a comunicação ou mediação da informação internamente na instituição.

Tabela 47 - Melhorias a serem implantadas para o compartilhamento de informações no ambiente interno da Alesc, segundo a Diretoria de Comunicação Social

	Não importante	Pouco importante	Importante	Muito importante
Relacionamento pessoal		2	9	15
Qualificação dos servidores		1	6	19
Murais		10	11	5
TV AL		2	6	18
Rádio Alesc		1	7	18
Rádio interna	1	5	5	15
Rede de e-mail		4	9	13
Mensagem SMS	6	8	7	4
Contato telefônico	1	3	13	9
Intranet	1	3	11	12
Site Alesc	1	1	7	17
Site Escola do Legislativo	3	7	9	8
Sistema de informação interno	1	5	9	12
Softwares de gestão da informação	1	6	12	8
Sistema ProC Legis (tramitação matérias)	1	5	8	13
Redes sociais	2	10	10	4
Ambientes colaborativos	2	6	12	6
Eventos internos	2	6	14	6
Comunicação/circulares internas	1	6	13	7
Materiais publicitários internos	2	10	9	6
Materiais informativos internos	1	6	13	7
Reuniões	1	7	11	7

Fonte: o autor

A seguir, os resultados da pesquisa acerca do fluxo informacional na Diretoria de Comunicação Social são sistematizados e apresentados no Quadro 20, com base nos questionários e entrevista aplicados neste setor.

FONTES DE INFORMAÇÃO		
Fontes mais relevantes	Maior dificuldade no acesso	Crítérios de escolha das fontes
<ul style="list-style-type: none"> - Deputados - Site da Assembléia - Coordenador do setor - Matérias jornalísticas - Documentos - Materiais informativos internos - Manuais/cartilhas - Agenda institucional - Sites externos - Regimento interno - Constituição Estadual 	<ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades “pouco freqüentes” - Funcionários de outros setores - Projetos e proposições - Redes Sociais 	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidade - Eficiência - Orientação da coordenadoria/diretoria - Jornalístico

CANAIS DE INFORMAÇÃO		
Canais p/ obter informação	Canais p/ repassar informações	Crítérios de escolha dos canais
Obter	Repassar	Crítérios
<ul style="list-style-type: none"> - Imprensa externa - Internet - Contato pessoal - Telefone convencional - TVAL - E-mail - Jornal AL Notícias 	<ul style="list-style-type: none"> - Contato pessoal - E-mail - Jornal AL Notícias - Internet - Imprensa externa - TVAL 	<ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidade - Orientação da coordenadoria - Critério técnico - Eficiência - Disponibilidade

TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO		
Recursos p/ organizar	Recursos p/ armazenar	Produtos elaborados
<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Telefone - E-mail - Internet - Anotações manuais 	<ul style="list-style-type: none"> - Computador - Arquivos digitais - Internet 	<ul style="list-style-type: none"> - Matérias jornalísticas para canais institucionais - Matérias jornalísticas para imprensa externa - Vinheta para veículos institucionais - Gestão da publicidade institucional

continua

continuação

NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO		
Setores com informações mais relevantes	Setores que mais solicitam informações	Recursos p/ identificar as necessidades de informação
<ul style="list-style-type: none"> - Plenário - Comissões Técnicas - Coordenadoria de Expediente - Diretoria Legislativa - Coordenadoria de Imprensa - Coordenadoria de Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> - Deputados /gabinetes - Coordenadoria de Imprensa - Presidência da Assembléia - Comissões - Escola do Legislativo 	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação da própria coordenadoria - Pesquisas de opinião - Conversas informais

BARREIRAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO			
Mais freqüentes	Mais facilidade de obter informação	Mais dificuldade de obter informação	Quando a informação não é encontrada
Considerados "pouco freqüentes": <ul style="list-style-type: none"> - Demora no atendimento - Sistema informação interno insuficiente - Tecnologia em excesso - Informações distorcidas - Sobrecarga informações - Cultura organizacional 	<ul style="list-style-type: none"> - Comissões - Deputados/Gabinetes - Diretoria Legislativa - Diretoria de Comunicação Social - Coordenadoria de Eventos 	<ul style="list-style-type: none"> - Comissões - Deputados/Gabinetes - Coordenadoria de Expediente - Coordenadoria de Orçamento - Diretoria administrativa - Coordenadoria financeira 	<ul style="list-style-type: none"> - Pede ajuda à coordenação do próprio setor - Pede ajuda a um colega de trabalho - Recorre a outra fonte de informação - Recorre à Presidência

GRAU DE SATISFAÇÃO DAS TIC PARA ACESSAR E COMPARTILHAR INFORMAÇÃO	
Grau de satisfação	Recursos a serem implantados/melhorados
Ótimo: 15,3% Bom: 42,3% Razoável: 23,8% Insuficiente: 18,4%	Qualificação dos servidores, TVAL, Rádio Alesc, Site da Alesc, Rádio Interna, Relacionamento pessoal, Intranet

Quadro 20 - Síntese do fluxo de informação identificado na Diretoria de Comunicação Social

Fonte: o autor

4.4.4 Considerações gerais sobre o fluxo de informação

Esta seção destina-se a aprofundar a análise do fluxo informacional, à medida que tece considerações gerais sobre os resultados obtidos e sintetizados no Quadro 21 a seguir. Os itens listados em cada variável correspondem àqueles que tiveram maior incidência em cada um dos três setores onde a pesquisa foi aplicada. Já os parênteses ao lado de cada item indicam em quais setores houve esta incidência, conforme as seguintes abreviaturas: SI=Setor Informação; ST=Setor de Tecnologia; SC=Setor de Comunicação Social.

	MAIS RELEVANTES	MAIOR DIFICULDADE DE ACESSO	CRITÉRIOS DE ESCOLHA
FONTES DE INFORMAÇÃO	<p>Eletrônicas: Site Alesc (SI, SC), Agenda Alesc site (SI, SC), Banco dados/cadastro (SI), Sites externos (SC)</p> <p>Humanas: Coordenador do setor (SI, SC, ST), Deputados/gabinetes (SI, SC, ST), Funcionários do setor (SI, ST), Funcionários de outros setores (ST),</p> <p>Textuais/impressas: Regimento interno (SC, ST), Materiais informativos internos (SC, ST), Constituição Estadual (SI, SC), Constituição Federal (SI), Matérias jornalísticas (SC), Anotações pessoais (ST), Projetos (ST) Ofícios impressos (ST), Documentos (SC), Manuais/cartilhas (SC)</p>	<p>Dificuldades são “pouco encontradas”</p> <p>Eletrônicas: Redes sociais (SC, SI)</p> <p>Humanas: Funcionários de outros setores (SC, ST)</p> <p>Textuais/impressas: Documentos (ST), Projetos e proposições (SC)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação do coordenador (SC, SI, ST) - Eficiência (SC, SI, ST) - Confiabilidade (SC, SI) - Critério técnico (SI, SC) - Opinião dos colegas de trabalho (ST) - Conforme necessidade (SI)
	CANAIS P/ OBTER INFORMAÇÃO	CANAIS P/ REPASSAR INFORMAÇÃO	CRITÉRIOS DE ESCOLHA
CANAIS DE INFORMAÇÃO	<p>Eletrônicos: Telefone convencional (ST, SC, SI), Internet (ST, SI, SC), E-mail (SC, ST), Sistema de informação interno (ST), Intranet (SI), Fale Conosco/público externo (SI) TVAL (SC)</p> <p>Humanos: Contato pessoal (SC, SI, ST)</p> <p>Textuais/impressos: Jornal AL Notícias (SC), Imprensa externa (SC), Ofícios impressos (ST)</p>	<p>Eletrônicas: Telefone convencional (SI), Internet (SC, SI, ST), E-mail (SC, ST, SI), Sistema de informação interno (SI), Intranet (SI), TVAL (SC), Celular (ST), Documentos digitais (SI)</p> <p>Humanos: Contato pessoal (SC, SI, ST)</p> <p>Textuais/impressas: Jornal AL Notícias (SC), Imprensa externa (SC), Documentos impressos (SI)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Orientação do coordenador (SC, SI, ST) - Eficiência (SC, SI, ST) - Disponibilidade (SC, SI, ST) - Confiabilidade (SI, SC) - Critério técnico (SI, SC) - Acessibilidade (SI) - Opinião colegas (ST) - Orientação da direção Alesc (ST) - Conforme necessidade (SI)
	RECURSOS P/ ORGANIZAR (TRATAR)	RECURSOS P/ ARMAZENAR	PRODUTOS ELABORADOS
TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO	<p>Eletrônicos: Computador (SC, ST, SI), Internet (SC, ST, SI), Telefone (SC, SI), Sistema informação do setor (ST), E-mail (SC)</p> <p>Humanos: Reuniões (ST)</p> <p>Textuais: Anotações manuais (SC, ST)</p>	<p>Eletrônicos: Computador (SC, SI, ST), Arquivos digitais (SC, SI, ST), E-mail (ST), Sistema informação setor (ST, SI), Internet (SC), Sistema Informação geral da Alesc (SI), Celular (ST), Ambiente colaborativo (SI)</p> <p>Humanos:</p> <p>Textuais:</p>	<p>Eletrônicos: Agenda institucional site (SI), Cadastro/bando dados (SI), Protocolo atendimento (SI), Sistemas de informação (ST), arquivo/fichário eletrônico (ST), Vinheta para canais institucionais (SC),</p> <p>Humanos: Gestão publicidade institucional (SC), Manutenção em TI (ST)</p> <p>Textuais: Matérias jornalísticas para canais institucionais (SC), Matérias jornalísticas para imprensa (SC), Comunicados (SI), Relatórios (ST)</p>

continua

continuação

	SETORES COM INFORMAÇÕES MAIS RELEVANTES		SETORES QUE MAIS SOLICITAM INFORMAÇÃO	RECURSOS PARA IDENTIFICAR NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	
NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO	Setores pertencentes à amostra: <ul style="list-style-type: none">- Coord. Informações (SI)- Coordenadoria de Imprensa (SC)- Diretoria de Comunicação Social (SI)- Diretoria Tecnologia e Informações (ST, SI)- Coord. Suporte e Manutenção (ST)- Gerência Projetos e Desenvolv. (ST) Outros setores: <ul style="list-style-type: none">- Coord. Documentação (SI)- Plenário (SC)- Comissões Técnicas (SC, SI)- Coordenadoria de Expediente (SC)- Diretoria Legislativa (SC, SI)- Coord. Eventos (SC, SI)- Gabinetes (SI)- Escola do Legislativo (SI)		Setores pertencentes à amostra: <ul style="list-style-type: none">- Coord. Informações (SI)- Coord. de Imprensa (SC)- Diretoria Comunicação Social (SI) Outros setores: <ul style="list-style-type: none">- Gabinetes/ deputados (SC, SI, ST)- Presidência (SC, SI)- Coord. Documentação (SI)- Comissões (SI, SC)- Escola do Legislativo (SI, SC)- Coord. Recursos Humanos (SI)- Coord. Eventos (SI)- Diretoria Legislativa (SI)- Restaurante Aleasc (SI)- Coord. Folha Pagamento (SI)	<ul style="list-style-type: none">- Orientação do coordenador (SC, SI, ST)- Conversas informais (SC, SI)- Pesquisas de opinião (SC, ST)- Sistema de informação interno (SI)- Reuniões (ST)	
	MAIS FREQUENTES		MAIS FACILIDADE DE OBTER INFORMAÇÕES	MAIS DIFICULDADE DE OBTER INFORMAÇÕES	ACÇÃO DIANTE DE INFORMAÇÃO NÃO ENCONTRADA
BARREIRAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	São considerados “pouco frequentes” <ul style="list-style-type: none">- Demora no atendimento (SC, SI, ST)- Linguagem complexa (SI, ST)- Sistema Informação interno insuficiente (SC, ST)- Informações distorcidas (SC, ST)- Sobrecarga/Excesso de informação (SI, SC)- Má vontade colegas (SI)- Profissionais desatualizados/mal informados (SI)- Recursos tecnológicos em excesso (SC)- Cultura organizacional (SC)- Informações desorganizadas (ST)- Ausência informações (ST)		Setores pertencentes à amostra: <ul style="list-style-type: none">- Diretoria de Tecnologia e Informações (SI, ST)- Coord. de Suporte e Manutenção (ST)- Coord. Informações (SI)- Diretoria de Comunicação Social (SC) Outros setores: <ul style="list-style-type: none">- Presidência/Casa Militar (SI)- Diretoria Recursos Humanos (ST)- Comissões (SC)- Deputados/Gabinetes (SC, SI)- Diretoria Legislativa (SC)- Coord. Eventos (SC)	Setores pertencentes à amostra: <ul style="list-style-type: none">- Diretoria de Comunicação Social (ST) Outros setores: <ul style="list-style-type: none">- Deputados/gabinetes (ST, SC)- Comissões Técnicas (SC, SI)- Cerimonial (SI)- Recursos Humanos (SI)- Coord. Documentação (SI)- Coord. Expediente (SC)- Coord. Orçamento (SC)- Diretoria Administrativa (SC)- Coord. Finança (SC)	<ul style="list-style-type: none">- Pede ajuda ao coordenador (SC, SI, ST)- Pede ajuda ao colega (SC, SI, ST)- Recorre a outra fonte de informação (SC, SI, ST)- Recorre à Presidência (SC, ST)
	GRAU DE SATISFAÇÃO			RECURSOS A SEREM MELHORADOS/APERFEIÇADOS	
TIC DISPONÍVEIS NA ALESC	Ótimo: 35,4% Bom: 46,1% Razoável: 12,3% Insuficiente: 6,2%			Eletrônicas: Site Aleasc (SC, SI, ST), Intranet (SC, SI, ST), Sistema de informação interno (SI, ST), Sistema ProLegis tramitação projetos (ST), Softwares de gestão da informação (ST), TVAL (SC), Rádio Aleasc (SC), Rádio Interna (SC), novo sistema de telefonia (ST), Totens eletrônicos (SI), Linguagem mais acessível (SI) Textuais: Humanas: Qualificação dos servidores (ST, SC, SI), Relacionamento pessoal (SC, SI)	

Quadro 21 – Detalhamento dos resultados a partir dos questionários e entrevistas aplicadas

Abreviaturas aplicadas no quadro: SI=Setor Informação; ST=Setor de Tecnologia; SC=Setor de Comunicação Social.

Fonte: o autor

As fontes mais relevantes para o conjunto dos três setores que trabalham diretamente com a gestão da informação na Assembléia Legislativa de Santa Catarina são as humanas, com maior grau de relevância dos deputados/gabinetes e dos coordenadores do próprio setor. Já as fontes impressas/textuais aparecem em maior diversidade, com sua relevância variando significativamente conforme o setor. Neste caso, o regimento interno, materiais informativos internos e a Constituição são os mais utilizados por dois dos três setores. Já entre as eletrônicas destacam-se o site da Assembléia Legislativa e a agenda institucional publicada no site da Alesc, os quais tiveram maior incidência em pelo menos dois dos três setores onde a pesquisa foi aplicada. Nota-se, assim, que as fontes no suporte impresso/textual aparecem em maior número e demonstram que a Assembléia Legislativa de Santa Catarina ainda precisa avançar no formato eletrônico. Este, segundo Tomaél et al. (2001, p. 2), “é o que de melhor já se criou para o tratamento e recuperação da informação”.

De um modo geral, pode-se afirmar que o grau de dificuldade no acesso às fontes de informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa é baixo, uma vez que a grande maioria das respostas dos questionários aponta para “nenhuma dificuldade” ou “pouca dificuldade”. No entanto, entre as que apresentam “pouca dificuldade”, algumas destacam-se pela significativa incidência de respostas. Neste caso sobressaem as fontes humanas (funcionários de outros setores) e eletrônicas (redes sociais), que aparecem em dois dos três setores pesquisados. Documentos e projetos também aparecem, mas cada uma corresponde a setores distintos, o que pode sugerir que a dificuldade de acesso está relacionada às atribuições do setor ou de determinado profissional.

Com relação aos critérios que determinam a escolha de uma fonte de informação, percebe-se certa coerência nos três setores no que se refere a dois critérios: a orientação da coordenação e a eficiência da fonte. Em seguida aparecem a confiabilidade e o critério técnico em dois dos três setores. No caso da orientação da coordenação, ela pode refletir uma tendência de alinhamento na política informacional entre a área gerencial e operacional; por outro lado, pode indicar uma situação de dependência exacerbada por parte da área

operacional em situações cotidianas, como é a escolha de uma fonte de informação.

Com relação aos canais utilizados para obter e repassar informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa, os resultados da pesquisa indicam a predominância, de um modo geral, no uso de canais eletrônicos e humanos sobre os textuais. O uso mais freqüente em comum nos três setores é o contato pessoal e a Internet, tanto para obter quanto para repassar informação. Além destes, o telefone convencional também é um dos canais mais utilizados para obter informações pelo conjunto das três áreas, enquanto o e-mail está entre os mais utilizados especialmente para repassar informações.

As características destes canais, aliado ao pouco uso de sistemas de gestão da informação entre as três áreas pesquisadas, contribuem para a formação de redes informais de comunicação na instituição e certamente dificultam a posterior recuperação de informações internas. Conforme afirma Muller (2000), os canais formais permitem o acesso amplo às informações que são facilmente coletadas e armazenadas; enquanto que os canais informais apresentam informações com acesso limitado, pois nem sempre são armazenadas e fazem com que seja difícil recuperá-las.

Como afirma Kunsch (2003), as redes informais também são importantes para as organizações, mas à medida que os canais informais prevalecem sobre os formais, podem indicar um cenário de fragmentação da informação e da comunicação organizacional. Até mesmo o uso da Internet pode assim ser considerado, uma vez que ela é muito mais utilizada individualmente pelos profissionais de acordo com sua função, o que da mesma forma pode comprometer a unidade e o compartilhamento de informações no ambiente interno da instituição.

Ademais, através da pesquisa observa-se que o uso mais freqüente dos demais canais está diretamente relacionado às atribuições de cada setor, como é o caso da TVAL e do Jornal AL Notícias na Diretoria de Comunicação Social, que tem como uma de suas principais atribuições a produção de conteúdo noticioso; o sistema de informação interno e a Intranet na Coordenadoria de Informações, que têm como suas principais atribuições a formação de banco de dados; e os sistemas de informações interno e os softwares especiais na Diretoria de Tecnologia e

Informações, que os utiliza sobretudo dentro do próprio setor destinado à implantação e manutenção de TI na Assembléia.

Assim, verifica-se que a presença e uso de grande parte dos canais de informação formais não ocorrem de forma integrada entre as três áreas responsáveis pela gestão da informação na Assembléia Legislativa, o que pode contribuir para uma situação de fragmentação e dispersão das informações produzidas internamente. Situação esta que pode prejudicar o apoio a processos e decisões e melhorias no desempenho corporativo, já que estas têm relação direta com a distribuição interna da informação, que por sua vez será mais eficiente quanto melhor for a rede de comunicação (BEAL, 2008).

Assim como no caso das fontes de informação, entre os critérios que determinam a escolha dos canais para obter e repassar informações internamente destacam-se a orientação da coordenadoria, a eficiência e a disponibilidade do canal, estes sendo os mais freqüentes nos três setores onde a pesquisa foi aplicada. Aqui novamente se observa significativa dependência dos profissionais em relação aos coordenadores, o que por um lado pode demonstrar o alinhamento da área operacional com a área gerencial da instituição, mas ao mesmo tempo pode indicar um alto grau de concentração de informações e de decisões sobre tarefas relativamente simples do cotidiano.

Novamente vale destacar o papel que um maior uso de canais de informação eletrônicos e formais poderia desempenhar com vistas a reduzir a dependência do coordenador e assegurar maior autonomia, agilidade e eficácia no acesso e distribuição da informação. Isso porque o uso das TIC no processo de mediação da informação, sob a lógica de redes, descentraliza a verticalidade das relações sociais e de comunicação dos diferentes ambientes (CORRÊA, 2009), reorganiza os entendimentos entre as organizações e seus públicos (BARICHELO, 2009) e resulta em uma interação do receptor com a informação de forma “direta, conversacional e sem intermediários” (BARRETO, 1998, p. 125).

No que se refere ao tratamento (organização) da informação, os resultados indicam que de um modo geral os recursos mais utilizados que aparecem nos três setores são eletrônicos (o computador e a Internet), o que parece óbvio e básico em um contexto de plena inserção das TIC nas organizações e na sociedade como um todo. Por outro lado,

chama atenção que outros recursos eletrônicos voltados especificamente para o tratamento da informação interna ainda são muito restritos ao respectivo setor, como os sistemas de informação internos; ou ainda não estão consolidados, como é o caso da Intranet. Além disso, o uso freqüente das anotações manuais e do telefone em alguns setores para tratar a informação pode novamente indicar uma tendência de fragmentação e de difícil recuperação da informação interna. Isso sem falar na carência de metodologias claras no processo de tratamento das informações que envolvem as etapas de organização, formatação, estruturação, classificação, análise, síntese e apresentação das mesmas, conforme sugere Beal (2008), afim de torná-las mais acessível e fácil de localizá-las pelos usuários.

O mesmo cenário é verificado diante dos recursos para armazenar informações. Neste caso, o único recurso em comum utilizado com maior freqüência pelos três setores é o computador e arquivos digitais, sendo que os demais estão diretamente relacionados aos interesses e atribuições de cada setor, como é o caso de sistemas de informação do próprio setor, contas de e-mails que oferecem serviços de armazenamento de informações e ambientes colaborativos. Vale notar que nenhum recurso impresso aparece entre os mais utilizados para armazenar informações.

A pesquisa também indica que a informação coletada ou produzida internamente não incide, em sua maioria, na elaboração de produtos de informação, já que a maior parte dos produtos listados aos respondentes recebeu a classificação “freqüência baixa” e “nenhuma freqüência”. No entanto, entre aqueles produzidos com maior freqüência nota-se que eles variam significativamente conforme as atribuições de cada setor, como é o caso das matérias jornalísticas na Diretoria de Comunicação Social; do cadastro/banco de dados na Coordenadoria de Informações; e de sistemas de informação na Diretoria de Tecnologia e Informações. Neste caso, novamente se observa a ausência de produtos de informação elaborados de forma integrada pelos três setores pesquisados, o que é lamentável tendo em vista que eles são necessários para a execução da estratégia organizacional e serão melhores de acordo com a participação das áreas usuárias e a interação entre diferentes especialistas profissionais (BEUREN, 2009).

Outro aspecto a ser considerado é sobre as necessidades de informação, uma vez que identificar as necessidades dos diferentes grupos e indivíduos da organização contribui diretamente no desenvolvimento de produtos informacionais voltados a cada grupo e necessidade (BEAL, 2008). A pesquisa revela que os setores que apresentam informações mais relevantes variam significativamente entre a Diretoria de Comunicação Social, a Coordenadoria de Informação e a Diretoria de Tecnologia e Informações, já que as mesmas possuem atribuições diferentes e, portanto, necessidades também diferentes.

Além disso, uma parte significativa dos setores tidos com informações mais relevantes em cada uma destas áreas pertence a elas mesmas, o que demonstra uma atuação destes profissionais voltada demasiadamente para o próprio setor e de pouca interação com os demais setores. Considerando que o valor da informação amplia-se à medida que todos na organização dispõem de recursos informacionais adaptados às necessidades e sabem que estes existem, onde se encontram e como utilizá-los para melhorar seu desempenho (BEAL, 2008), a pouca interação entre diferentes setores da Assembléia pode ser considerada uma barreira significativa para que as necessidades de informação dos diferentes indivíduos e grupos sejam identificadas e atendidas.

Já no que diz respeito às necessidades de informação dos demais setores em relação à Diretoria de Comunicação Social, à Diretoria de Tecnologia e Informações e à Coordenadoria de Informações, nota-se que os gabinetes dos deputados são o único que aparece como aquele que mais solicita informações para o conjunto dessas áreas. Além disso, a Presidência e as Comissões estão entre os que mais pedem informações para, ao menos, duas das três áreas pesquisadas. Mas, de modo geral, os setores que mais solicitam informação, em sua maioria, variam conforme cada uma das três áreas pesquisadas, o que neste caso evidencia novamente uma atuação fragmentada entre elas, cada qual com seu foco.

Neste contexto, pode-se sugerir que uma fatia significativa do público interno da Assembléia Legislativa pouco reconhece ou pouco percebe na totalidade destas três áreas uma atuação integrada no sentido de oferecer serviços e produtos de informação que atendam às suas necessidades de informação.

De fato, desvendar estas necessidades é um processo de comunicação confuso e complexo, uma vez que a maior parte das pessoas considera difícil expressar satisfatoriamente suas necessidades de informação (CHOO, 2003). Daí então a importância de uma atuação multidisciplinar entre as três áreas no sentido de desvendar as necessidades dos diferentes grupos da Assembléia Legislativa de Santa Catarina.

Perguntados sobre as necessidades de informação dos diferentes públicos internos da Assembléia, 78% dos respondentes disseram considerar essas necessidades quando da elaboração de um produto de informação. Mas, novamente, se observa certa dependência do corpo operacional em relação à orientação da coordenadoria, que prevalece nos três setores como o principal recurso. Em menor proporção, outros recursos identificados são as conversas informais, as pesquisas de opinião – que na maioria das vezes também ocorrem informalmente –, as reuniões de trabalho e o sistema de informação do setor que não está integrado aos demais setores. Há, assim, uma tendência em que predomina o uso de recursos subjetivos para identificar as necessidades de informação internamente, quando inúmeras metodologias e ferramentas tecnológicas existentes na atualidade poderiam orientar a identificação dessas necessidades. Até porque essa identificação configura-se problema difícil, que envolve identificar como os gerentes e funcionários percebem seus ambientes informacionais (DAVENPORT, 1998) e requer entendimento sob as perspectivas política, psicológica, cultural e estratégica.

Com relação às barreiras de acesso à informação, vale observar que apenas 3% do total de respondentes afirmaram encontrar dificuldades “frequentemente”, enquanto 34% disseram encontrar “raramente”. No entanto, quase metade (47%) admitiu “às vezes” encontrar barreiras de acesso às informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa, sendo que esta classificação é percebida com maior intensidade na Diretoria de Tecnologia e Informações (66%), seguida da Diretoria de Comunicação Social (43%) e da Coordenadoria de Informações (33%).

Diante de uma listagem de barreiras apresentadas aos respondentes, pode-se afirmar que na percepção dos funcionários e nas entrevistas dos responsáveis pelas áreas onde a pesquisa foi aplicada, a grande parte destas barreiras não ocorre ou ocorrem com “pouca frequência”. Entre as que ocorrem com pouca frequência, mas tiveram uma significativa adesão de respostas, nota-se que elas variam significativamente conforme a área pesquisada, o que sugere que a barreira está diretamente ligada ao tipo de informação ou atribuição de cada uma das três áreas. Apenas a demora no atendimento aparece como a barreira percebida pelo conjunto das três áreas. Em seguida aparecem como destaque em duas áreas distintas a linguagem complexa, sistemas de informação internos insuficientes e sobrecarga/excesso de informações. São obstáculos à troca de informações como estes que, segundo Beal (2008), podem gerar ineficiência organizacional.

Ainda com relação às barreiras de acesso à informação, observa-se que outros setores da instituição não apresentam alto grau de facilidade ou de dificuldade no acesso às informações internas para o total das três áreas onde a pesquisa foi aplicada. Pelo contrário, o grau de facilidade ou de dificuldade está diretamente relacionado aos setores que cada uma delas mais interage ou depende de informações. É o que se percebe principalmente entre os setores onde é mais fácil obter informação, muitos deles ligados às áreas onde a pesquisa foi aplicada. No caso dos setores com maior dificuldade de obter informações, a situação é semelhante, mas vale observar que a dificuldade maior em obter informações está nos setores que não têm relação com a gestão da informação. Porém, a Diretoria de Comunicação Social é a única área pesquisada tida como o setor mais difícil de obter informações, especificamente pela Diretoria de Tecnologia e Informações.

Os resultados também demonstram que, quando uma informação relevante não é encontrada no ambiente interno da Assembleia Legislativa, três principais atitudes são tomadas individualmente pelos profissionais das três áreas onde a pesquisa foi aplicada: pedir ajuda à coordenação do setor; pedir ajuda a algum colega de trabalho; e recorrer a outra fonte de informação. Quando responsável pela área não soluciona o problema, o mesmo recorre à presidência da Assembleia. Assim como em outros pontos, novamente observa-se uma situação de

dependência dos profissionais em relação ao coordenador do seu respectivo setor. Também chama atenção o não aparecimento de recursos tecnológicos para que sejam registradas as informações internas que está se procurando ou do problema encontrado, o que pode estar contribuindo para a situação de fragmentação e desorganização das informações já verificadas.

Neste caso, percebe-se que a Assembléia Legislativa carece da construção de uma cultura ou comportamento informacional, a exemplo do conceito de ecologia da informação defendido por Davenport (1998), ou seja, mudar a maneira como as pessoas lidam com a informação por meio do compartilhamento da informação, administração de sobrecargas de informações e redução de significados múltiplos. Caso contrário, a sobrecarga ou dificuldade na obtenção de informações verificada em alguns casos seguirá restrita ao que Beal (2008) classifica de “feudos informacionais”, inclusive pela falta de visão estratégica das três áreas pesquisadas no sentido de promover uma gestão da informação integrada. Em alguns casos, elas mesmas configurando-se, individualmente, como “feudos informacionais”.

A pesquisa ainda revela o grau de satisfação dos respondentes em relação às seguintes TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações internamente na Assembléia Legislativa: hardwares (equipamentos), softwares (aplicativos), sistemas de informação internos (incluindo Intranet), sistema ProcLegis (tramitação de projetos acessados pela site da Assembléia) e site da Assembléia Legislativa.

Observa-se que, de modo geral, as TIC mencionadas apresentam alto índice de aprovação, pois na média foram consideradas ótimas por 35,4% dos respondentes e boas por 46,1%. Apenas 12,3% dos respondentes as classificaram como razoáveis, e 6,2% como insuficientes. Ora, considerando a demasiada dependência dos respondentes à figura do coordenador/diretor das áreas pesquisadas, o significativo uso de fontes, canais e recursos impressos e humanos ao longo das etapas do fluxo de informação, além da atuação fragmentada das três áreas pesquisadas no que tange a gestão da informação, não surpreende que o nível de satisfação com relação às TIC existentes na Assembléia Legislativa de Santa Catarina esteja satisfazendo as necessidades de acesso e compartilhamento de informação da grande maioria dos respondentes que as

classificaram de “ótimas” e “boas”. Assim, parece ser um público pouco exigente, ou então à margem do que a tecnologia da informação e comunicação proporciona em termos de mediação da informação em tempos de parlamento eletrônico (UNITED NATIONS et al., 2008c).

Já no final do século passado Thompson (1998) adiantava que o intercâmbio de informação e conteúdo simbólico sofria uma profunda mudança devido às inovações tecnológicas, em que as interações face a face cada vez mais cedem terreno às interações mediadas ou quase mediadas, sobretudo através do meio eletrônico. Já mais recentemente, Periuccini (2007) acrescenta que além das tecnologias de registro e circulação, as estruturas e circuitos pelos quais a informação passa a ser organizada e mediada modificaram extraordinariamente a relação entre sujeitos, conhecimento e memória social.

No caso da Assembléia Legislativa, nota-se ainda que as TIC disponíveis pouco estimulam o que Corrêa (2009) denomina de ambiência digital, em que a geração de fluxos pluridirecionais descentralizam a verticalidade das relações sociais e de comunicação dos diferentes ambientes. Com isso, entende-se que a Assembléia Legislativa de Santa Catarina, neste aspecto, está aquém do que possibilita as tecnologias digitais em termos da participação e proposições do público, inclusive interno. Isso porque atualmente o público, segundo Barichello (2009, p. 349) “não se trata apenas de um sujeito receptor, mas também de um sujeito capaz de construir seus próprios espaços de atuação”.

Prova disso é que nos três setores verificou-se uma significativa necessidade de melhorias no site da Alesc, na Intranet e em sistemas de informação internos que promovam a integração e a mediação tecnológica da informação. Ou seja, há uma necessidade identificada de que estas ferramentas confirmem maior autonomia e interatividade entre os diferentes públicos da Assembléia Legislativa no que tange o acesso e o compartilhamento de informações. Afinal, as estratégias interativas mediadas por computador têm “redefinido as bases tecnoculturais, redimensionando as noções de espaço-tempo e permitindo pensar em territórios flexíveis e novas formas de pertencer ou relacionar-se com uma organização” (BARICHELO, 2009, p. 338). Mas, também foram identificadas pela pesquisa como necessidades a qualificação dos servidores e melhorias no relacionamento pessoal, evidenciando que os

avanços em TIC devam vir acompanhados de aperfeiçoamento de ordem pessoal e profissional dos integrantes da instituição. Este, por sua vez, vai ao encontro do que defende Davenport (1998), ou seja, da necessidade de se estabelecer uma nova cultura ou comportamento informacional para a Assembléia Legislativa de Santa Catarina, do nível gerencial ao operacional.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Nesta seção são elencadas as considerações finais acerca dos resultados da pesquisa e sua relação com os objetivos propostos, além de apontar sugestões para a continuidade e o aprofundamento dos estudos acerca desta temática por novas pesquisas.

5.1 CONCLUSÕES

Considerando o crescente uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) ao longo do fluxo informacional nas organizações, sejam elas públicas ou privadas, nesta dissertação analisou-se o fluxo de informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina com foco no uso de TIC para a mediação informacional, por meio de uma pesquisa qualitativa e descritiva.

Baseado no conceito de e-Parlamento, a pesquisa partiu do pressuposto de que as instituições parlamentares deste século XXI não podem prescindir do uso das TIC para alcançar os objetivos mais importantes do legislativo que é a transparência, acessibilidade, responsabilidade e eficácia, especialmente no que diz respeito ao acesso à informação. Assim, buscou compreender em que medida as áreas responsáveis pela gestão da informação na Assembléia Legislativa de Santa Catarina utilizam TIC ao longo do seu fluxo informacional interno, ao ponto de promoverem a mediação tecnológica da informação inerente às instituições classificadas de e-Parlamento.

A pesquisa foi então aplicada em três áreas: Coordenadoria de Informações; Diretoria de Tecnologia e Informações; e Diretoria de Comunicação Social. Fundamentado nos conceitos e métodos da Ciência da Informação, o estudo qualitativo e descritivo ocorreu com base em um modelo de fluxo de informação adaptado para esta temática, dando origem às variáveis da pesquisa. A aplicação dos questionários junto a funcionários e de entrevista com os responsáveis destas três áreas permitiu alcançar os resultados já apresentados e discutidos e, considerando os objetivos da pesquisa, chegar a algumas conclusões correspondentes aos objetivos propostos inicialmente.

Com relação à caracterização das áreas responsáveis pela gestão do fluxo informacional na Assembléia Legislativa de Santa Catarina, constatou-se que nenhuma delas tem como atribuição promover a mediação informacional, seja ela tecnológica ou não, com foco voltado para os públicos internos da instituição. A Coordenadoria de Informações tem como função central a construção/manutenção de banco de dados (cadastro de endereços, fone, email) para uso dos setores internos, bem como o atendimento e prestação de informações ao público externo; a Diretoria de Tecnologia e Informações é responsável pela implantação, gestão e manutenção da infra-estrutura de TIC na Assembléia Legislativa; e a Diretoria de Comunicação Social está voltada à produção de conteúdo noticioso para o público externo (cidadão) por meio de seus próprios veículos de comunicação e a imprensa em geral, bem como a gestão da publicidade institucional.

Com focos distintos, estas áreas atuam de forma isolada entre elas, o que revela a ausência de uma política de informação e comunicação voltada ao público interno. Em alguns casos pontuais, nem mesmo estas áreas têm clareza sobre suas atribuições, o que resulta em conflitos entre elas e prejuízos na execução de tarefas. O que ocorre geralmente é a interação dessas áreas quando uma depende do serviço prestado pela outra, o que na maioria das vezes diz respeito a solicitações feitas pela Coordenadoria de Informações e pela Diretoria de Comunicação Social junto à Diretoria de Tecnologia e Informações, visando a implantação de TIC em seu setor.

Um dado que chama atenção, uma vez que trata-se de uma instituição pública, é que 62% dos entrevistados são terceirizados, sendo que na Diretoria de Tecnologia e Informações esse índice chega a 80%; na Coordenadoria de Informações, 67%; e, na Comunicação Social, 46%. Este alto índice de terceirizados e a ausência de uma política integrada de informação e comunicação entre as áreas pesquisadas, conforme verificou-se através da pesquisa, revelam, no mínimo, que a gestão da informação ou mesmo da comunicação não têm sido priorizadas pela Assembléia Legislativa enquanto pré-requisito para a construção de um parlamento mais eficiente, eficaz, participativo e transparente, por meio de ações permanentes e profissionais de carreira.

No que tange a mediação tecnológica da informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa, verificou-se que as fontes humanas são consideradas as mais relevantes pelo conjunto das três áreas pesquisadas, com destaque para os deputados/gabinetes e coordenadores/diretores do próprio setor. No caso dos coordenadores/diretores, nota-se que eles são fontes consultadas pelos funcionários com elevada frequência se comparados com as demais fontes, o que ao longo da pesquisa evidencia a necessidade de recursos que garantam maior autonomia e interação dos funcionários a fim de reduzir essa dependência demasiada da figura do coordenador/diretor. Já a relevância das fontes eletrônicas e textuais varia conforme cada área. O site da Alesc e a agenda institucional são mais relevantes para a Comunicação Social e a Coordenadoria de Informações, enquanto materiais informativos internos e o regimento interno são mais importantes para a Diretoria de Tecnologia e a de Comunicação Social.

Chama atenção que, em se tratando de quantidade, as fontes impressas ainda superam as eletrônicas, pelo menos entre aquelas citadas como mais relevantes. Isto pode ser o reflexo de um parlamento ainda carente no que tange a digitalização de documentos e processos, embora vários projetos neste sentido estejam em fase de implantação, conforme levantou-se por meio desta pesquisa, a exemplo do Sistema de Gestão de Documentos (SGD).

No caso dos canais utilizados para obter e repassar informações exclusivamente no ambiente interno, há a predominância de canais informais, em sua maioria humanos e eletrônicos, com destaque para o telefone convencional, a Internet e o contato pessoal, o que estimula a criação de redes informais de comunicação e dificulta seu acesso e recuperação posterior. Vale destacar ainda que o e-mail é um dos canais mais utilizados exclusivamente para repassar informações pelos três setores, utilizado sobretudo pelas coordenadorias/diretorias para repassar orientações. Com isso, nota-se que o acesso e o compartilhamento de informações no ambiente interno, com maior participação do usuário e transparência, carecem de canais específicos, ou pelo menos os que existem ainda precisam ser consolidados. Exemplos são os sistemas de informação internos, muitos deles desenvolvidos para uso restrito

de um único setor; enquanto outros ainda não estão “popularizados” na instituição, como é o caso da Intranet.

Tanto no caso das fontes quanto dos canais de informação, a pesquisa mostra que há demasiada dependência dos funcionários em relação ao coordenador/diretor do seu setor quanto à escolha das fontes e canais a serem utilizados, o que indica forte concentração de informações e de poder de decisões nas mãos dos diretores/coordenadores.

Quanto aos recursos empregados para tratar (organizar) e armazenar a informação, predomina o uso dos eletrônicos, sendo que o computador e a Internet são mais utilizados no tratamento e organização da informação, enquanto o computador e os arquivos digitais são os mais utilizados especialmente para armazenar a informação. Ao mesmo tempo, percebe-se o baixo grau de uso de TIC voltadas ao tratamento e armazenamento da informação interna de forma integrada entre os setores, o que sugere que cada setor realiza esses processos conforme suas peculiaridades, interesses e ferramentas disponíveis.

Com relação aos produtos de informação elaborados, estes variam significativamente conforme as atribuições de cada setor, com destaque para sistemas de informação e software pela Diretoria de Tecnologia e Informações; banco de dados (cadastro) pela Coordenadoria de Informações; e matérias/produtos jornalísticas pela Diretoria de Comunicação Social. Com isso, fica evidente a atuação fragmentada destas três áreas e a ausência de produtos de informação desenvolvidos de forma unificada com vistas a promover a mediação tecnológica da informação no ambiente interno da instituição.

Outro aspecto a ser considerado é sobre as necessidades de informação das áreas onde a pesquisa foi aplicada e os recursos utilizados por elas para identificar as necessidades dos demais setores. A pesquisa não identificou setores com alto grau de relevância de informação percebido pelo conjunto das três áreas que fizeram parte da amostra. Apenas a Diretoria de Tecnologia e Informações, as comissões, a diretoria legislativa e a coordenadoria de eventos foram considerados setores onde há informações mais relevantes pelo menos para duas das três áreas onde a pesquisa foi aplicada.

Assim, de um modo geral os setores onde há informações mais relevantes variam conforme cada área. Para a

Coordenadoria de Informações os setores com informações mais relevantes são: coordenadoria de Informações, Diretoria de Comunicação Social, Diretoria de Tecnologia e Informações, coordenadoria de documentação, comissões, diretoria legislativa, coordenadoria de eventos e gabinetes dos deputados; para a Diretoria de Tecnologia e Informações são os seguintes setores: Diretoria de Tecnologia e Informações, coordenadoria de suporte e manutenção, gerência de projetos e desenvolvimento e gabinetes; e para a Diretoria de Comunicação Social são estes os setores com informações mais relevantes: coordenadoria de imprensa, plenário, comissões técnicas, coordenadoria de expediente, diretoria legislativa e coordenadoria de eventos.

Com isso, fica evidente que cada área atua sob foco diferenciado e, portanto, de forma coerente com suas atribuições. No entanto, também pode revelar um cenário de atuação individualizada e por vezes limitada, o qual resulta na falta de unidade no processo de mediação da informação voltada aos públicos internos da instituição. Até porque em todas as áreas, entre os setores com informações mais relevantes aparecem aqueles pertencentes a elas mesmas, evidenciando uma atuação dos funcionários voltada demasiadamente para dentro do seu setor.

Com relação aos públicos a que se destinam as informações produzidas pelas três áreas responsáveis de alguma forma pela gestão da informação na Assembléia Legislativa, os deputados/gabinetes é o que mais se destaca em todos eles. Em menor proporção aparecem a presidência e as comissões. Quanto aos recursos utilizados para identificar as necessidades de informação dos demais setores da instituição, observa-se certa dependência do corpo operacional em relação à orientação da coordenadoria. Em menor proporção aparecem as conversas informais, pesquisas de opinião (muitas vezes informais), reuniões de trabalho e sistema de informação do setor, o que evidencia a subjetividade na identificação das necessidades de informação dos diferentes públicos.

No que tange as barreiras de acesso à informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa, a maioria delas não ocorre ou ocorre com pouca frequência, sendo que a “demora no atendimento” destaca-se pelo significativo número de respostas obtidas no conjunto das três áreas onde a pesquisa foi aplicada. Afinal, pode ser um indicativo de que mesmo sendo pouco

freqüente, é a barreira mais encontrada no acesso à informação interna. Em seguida destacam-se a linguagem complexa dos recursos tecnológicos disponibilizados, sistemas de informação internos insuficientes e sobrecarga/excesso de informações, que aparecem em pelo menos duas das três áreas que compõem a amostra da pesquisa.

Sobre a percepção dos respondentes acerca das TIC disponíveis para acessar e compartilhar informações no ambiente interno, observa-se uma contradição: 81,5% classificaram-nas como ótimas (35,4%) ou boas (46,1%). Por outro lado, todos sugerem melhorias, com destaque para o site da Alesc, a Intranet e sistemas de informação internos para promover a integração e a mediação tecnológica da informação.

Com isso, é possível afirmar que a implantação e/ou o aperfeiçoamento de TIC são importantes para eliminar ou pelo menos amenizar os impactos das barreiras existentes sobre o fluxo informacional no ambiente interno da Assembléia Legislativa, como por exemplo a demora no atendimento que aparece de forma mais evidente, viabilizando de fato a mediação tecnológica da informação ainda tímida na Assembléia Legislativa de Santa Catarina. Além dos recursos tecnológicos, no entanto, vale destacar que a necessidades de qualificação dos servidores e de relacionamento pessoal também estão entre as melhorias mais reivindicadas pelos respondentes, sugerindo que apenas os recursos tecnológicos não são suficientes para garantir a fluidez das informações internas.

Considerando o usuário (público interno e visitante) como o elemento central do modelo de fluxo de informação adaptado a esta pesquisa, percebe-se que a Assembléia Legislativa de Santa Catarina carece de uma política integrada e estratégica no sentido de promover a mediação tecnológica da informação no ambiente interno da instituição, fato este que contribui para a fragmentação das informações e dificuldades no seu acesso e uso por parte do usuário. Porém, é fato que nenhuma das áreas pesquisadas tem como atribuição central promover e viabilizar a mediação informacional ou até mesmo a comunicação voltada aos públicos internos da instituição, o que pode revelar falta de planejamento ou de visão estratégica institucional sobre este aspecto, pelo menos até este momento.

O que há são ações isoladas de cada diretoria/coordenadoria responsável pela gestão do fluxo

informacional e, algumas vezes, ações isoladas de cada profissional que, por sua vez, apresenta alto grau de dependência da orientação dos coordenadores/diretores. Ou seja, uma mediação linear e passiva em relação à informação, em detrimento da multi-mediação em que prevalece a pluralidade de articulações e de interações centradas na coleta/produção, na organização e na promoção do acesso da informação.

Como consequência deste modelo de mediação vertical, ou seja, de cima para baixo, em detrimento daquele horizontal que propicia maior participação e colaboração dos usuários, há uma recorrência significativa dos usuários a recursos informais de mediação para suprir suas necessidades de informação. Isso inclui os recursos tecnológicos, que em sua maioria são restritos a um único setor e não estão disponíveis para o acesso integrado pelo conjunto da instituição.

Considerando ainda o uso predominante de recursos como o contato pessoal, conversas informais e o telefone convencional em muitos processos internos, observa-se ainda que a Assembléia Legislativa de Santa Catarina tem um longo caminho a percorrer para alcançar a transparência, acessibilidade, responsabilidade e eficácia inerente aos parlamentos eletrônicos no que tange a mediação tecnológica da informação.

Diante deste contexto, embora tenha-se verificado a intenção nas coordenadores/diretores em avançar na implementação das TIC no processo de mediação informacional interno, conclui-se que a Assembléia Legislativa de Santa Catarina pode ser situada em um cenário semelhante daquela apontado por uma pesquisa realizada pelas Nações Unidas em 2007 junto a instituições parlamentares de 89 países, em que existe uma diferença significativa entre o que é possível graças às TIC e o que tem sido realizado pelos parlamentos.

Assim, entende-se que os resultados obtidos por meio da pesquisa correspondem aos objetivos propostos para a análise do fluxo de informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa com foco no uso das tecnologias de informação e comunicação para a mediação informacional. A seguir é apresentada uma síntese do fluxo informacional no ambiente interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina entre as três áreas que tratam da gestão da informação na instituição (Figura 9), considerando os objetivos e metodologia aplicada na pesquisa.

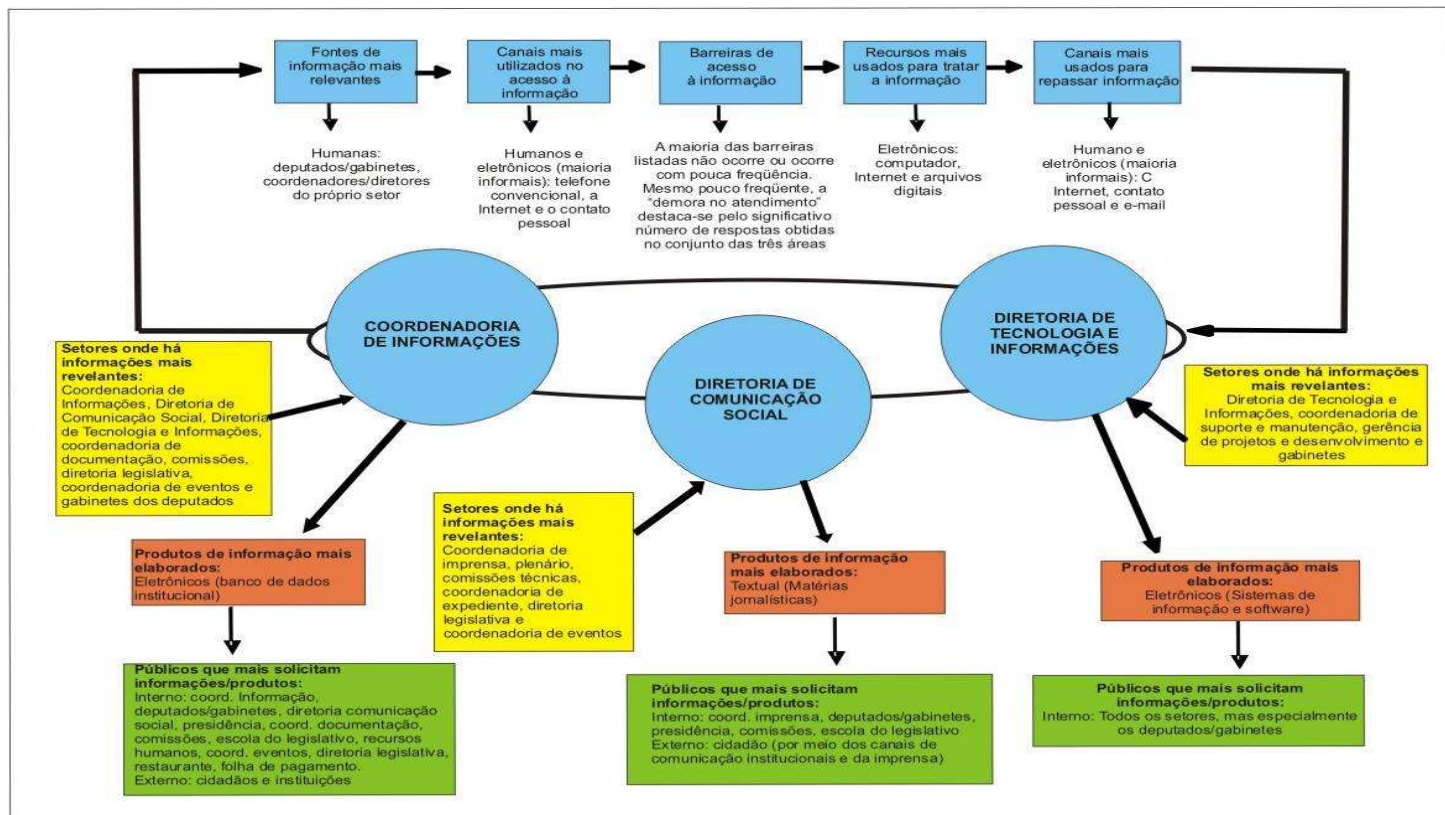


Figura 9 - Síntese do fluxo informacional no ambiente interno da Assembleia Legislativa de Santa Catarina entre as três áreas que tratam da gestão da informação na instituição

Fonte: O autor

5.2 RECOMENDAÇÕES PARA PESQUISAS FUTURAS

A mediação tecnológica da informação no interior das organizações varia conforme o fluxo informacional a partir do qual esse processo ocorre, relação esta que no caso das instituições parlamentares carece de pesquisas que permitam aprofundar sua compreensão teórica e metodológica a partir da Ciência da Informação. Com base nos resultados e conclusões desta dissertação, são recomendados estudos futuros a fim de avançar nesta temática.

Um deles é a aplicação deste estudo no mesmo universo de pesquisa, o que permitirá identificar possíveis evoluções ou até mesmo retrocessos no processo de mediação tecnológica da informação.

Também sugere-se a aplicação do mesmo estudo em outras instituições parlamentares, como a Câmara dos Deputados, Senado Federal, Assembléias Legislativas dos demais Estados e Câmara de Vereadores nos municípios, além de parlamentos de outros países, a fim de verificar variações nos resultados obtidos e contribuir com possíveis melhorias nestas instituições.

Outra recomendação são os estudos acerca do fluxo informacional interno-externo, ou seja, relativos à mediação tecnológica da informação entre as instituições parlamentares e o cidadão, a fim de verificar em que medida o uso das TIC pelos parlamentos estimulam a participação cidadã no processo democrático.

Por fim, no que tange a Ciência da Informação, ao longo desta pesquisa verificou-se que o fluxo de informação vem sendo objeto de constantes transformações provocadas pelas TIC, o que exige novas compreensões teóricas e conceituais sobre seus elementos cada vez mais em movimento. Por isso recomenda-se que pesquisas futuras possam avançar em novas compreensões por parte da Ciência da Informação acerca do fluxo informacional com foco no uso das TIC para a mediação da informação, especialmente nas instituições parlamentares.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carlos Cândido de. **O campo da ciência da informação**: suas representações no discurso coletivo dos pesquisadores do campo no Brasil. 2005. 395 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: <<http://www.cin.ufsc.br/pgcin/CarlosAlmeida.pdf>>. Acesso em: 17 mar. 2009.

ALMEIDA, M. A. de. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. In: VIII ENANCIB – ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. **Anais...** Salvador, 2007.

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**. Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

ANDRADE, Almir de. A evolução política dos parlamentos e a maturidade democrática: o exemplo modelar do parlamento inglês. **Revista de Informação Legislativa**. Brasília: Senado Federal, ano 21, n. 81, jan./mar. 1984.

ARAÚJO, Eliany A. A construção social da informação: dinâmicas e contextos. **DataGramaZero**. Rio de Janeiro, v.2 n.5, out. 2001. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out01/Art_03.htm> Acesso em: 16 nov. 2009.

ASSIS, Wilson Martins. Fontes de informação para o setor siderúrgico. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 92-105, maio/ago. 2007. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/991>>. Acesso em: 17 ago. 2009.

AZEVEDO, Márcia Maria Corrêa. **Prática do processo legislativo**: jogo parlamentar: luxos de poder e idéias no Congresso: exemplos e momentos comentados. São Paulo: Atlas, 2001.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Inteligência empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. **DataGramaZero**. Rio de Janeiro, v.3, n.6, dez. 2002. Disponível: <http://www.dgz.org.br/dez02/Art_03.htm>. Acesso em: 20 ago. 2009.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. 3. ed. Lisboa: Edições 70, 2004.

BARRETO, A. de A. Glossário sobre a Ciência da Informação. **DataGramaZero**. Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, 2007. Disponível em: <http://dgz.org.br/fev07/lnd_com.htm>. Acesso em: 23 abr. 2009.

_____. Mudança estrutural no fluxo de conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v. 27, n. 2, p. 122-127, maio/ago. 1998.

BARICHELLO, Eugênia M. M. da R. Apontamentos sobre estratégias de comunicação mediadas por computador nas organizações contemporâneas. In: KUNSCH, M. K. (org.). **Comunicação organizacional**: histórico, fundamentos e processos. v. 1. São Paulo: Saraiva, 2009.

BATISTA, Emerson de O. **Sistemas de informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2004.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**. São Paulo: Atlas, 2008.

BEUREN, I. M. **Gerenciamento da informação**: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. 1. ed. 5. reimp. São Paulo: Atlas, 2009.

BISQUERRA, Rafael; SARRIERA, Jorge; MARTÍNEZ, Francesc. **Introdução à estatística**. Enfoque Informático com o Pacote Estatístico SPSS. Porto Alegre: Artmed, 2004.

BOBBIO, N.; MATTEUCCI, N.; PASQUINO, G. **Dicionário de política**. Brasília: Editora Universidade de Brasília: Linha Gráfica Editora, 1991.

BONI, Valdete; QUARESMA, Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em ciências sociais. **Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**. v. 2, n. 1 (3), jan./jul. 2005, p. 68-80.

BORGES, M.E.N., 1995. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Revista Ciência da Informação**. Brasília: 24(2): 181-88, mai./ago., 1995.

BRAGA, Gilda. Informação, ciência da informação: breves reflexões em três tempos. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 24, n. 1, 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/534/486>>. Acesso em: 20 nov. 2008.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção da metodologia adequada à pesquisa social em Ciência da Informação. In: MULLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Métodos para Pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007, 192 p.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2004, 438 p.

BRASSARD, Daniel. **Como a tecnologia da informação pode transformar o modo de funcionamento do Parlamento?** 2006. Disponível em: <<http://www.parl.gc.ca/information/library/PRBpubs/prb0028-e.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2009.

BUSH, V. As we may think. **The Atlantic Monthly**. Washington, v. 176, n. 1, July 1945, p. 101-108. Disponível em: <<http://www.theatlantic.com/doc/194507/bush>>. Acesso em: 12 mar. 2009.

CABRAL, Oswaldo Rodrigues. **Breve notícia sobre o poder legislativo de Santa Catarina**: suas legislaturas e legisladores: 1835 a 1974. Florianópolis: Editora Lunardelli.

CALIMAN, Auro Augusto. **Processo legislativo estadual**. 2009. 209 f. Tese (Doutorado em Direito do Estado) – Faculdade de Direito da Universidade de São Paulo. 2009.

CAMPELLO, B. S.; CENDÓN, B. V.; KREMMER, J. M. (Org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Editora da UFMG, 2000.

CAMPELLO, B. S.; CAMPOS, C. M. **Fontes de informação especializada**: características e utilização. 2. ed. rev. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1993, 162p.

CARDOSO, Daniel. Sinal vermelho para site de SC. **Jornal A Notícia**. Caderno de Editoria Política, p. A5, 29 out. 2007.

CARR, N.G. It doesn't matter. **Harvard Business Review**. v. 81, n. 5, May, 2003.

CARRAU, Javier Guillem; HERNANDÉZ, Enrique Soriano. **La incorporación del registro eletrônico em um Parlamento**: el caso de las Cortes Valencianas. 2009. Disponível em: <<http://www.i-gov.org/images/articles/9264/valencia.pdf>>. Acesso em: 02 Dez. 2009.

CASTELS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHACON, Vamireh; RODARTE, Claus. **História do Legislativo Brasileiro** – Assembléias Legislativas. Brasília: Senado Federal, v. 5, 2007.

CHOO, C. W. **Gestão de Informação para a organização inteligente**: a arte de explorar o meio ambiente. Lisboa: Editorial Caminho, 2003.

_____. **Perception and use of information sources in environmental scanning**. Library & Information Science Research, v. 16, n. 1, p. 23-40, 1994.

COLEMAN, Stephen. **Parliamentary communication in an age of digital interactivity**. Institute for communications studies. University of Leeds, UK. 2006. Disponível em:
<<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewContentItem.do;jsessionid=6136C53752C333F28F99EC51398CD490?contentType=Article&hdAction=lnkhtml&contentId=1573062&history=true>>.
Acesso: 15 nov. 2009.

CONFERÊNCIA SUL-AMERICANA EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA APLICADA AO GOVERNO ELETRÔNICO – CONeGOV. Disponível em:
<<http://www.i3g.org.br/conegov/home/index.php>>. Acesso em: 02 nov. 2009.

CORRÊA, Elizabeth Saad. Comunicação digital e novas mídias institucionais. In: KUNSCH, Margarida (org.). **Comunicação organizacional**: histórico, fundamentos e processos, v. 1. São Paulo: Saraiva: 2009.

COTTA, Maurizio. Parlamento. In: BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. **Dicionário de política**. 5. ed. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado, 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da. **Para saber mais**: fontes de informação em ciência e tecnologia. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

CURTY, Renata Gonçalves. **O fluxo da informação tecnológica no projetos de produtos em indústrias de alimentos**. 2005. 247 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina. Disponível em: < <http://www.cin.ufsc.br/pgcin/RenataCurty.pdf>>. Acesso em: 17 ago. 2009.

DALBOSCO, Vagner; NAKAYAMA, M. K.; VARVAKIS, G. A. Comunicação Organizacional como instrumento para a gestão do fluxo informacional e a tomada de decisões na Assembléia Legislativa de Santa Catarina. **Revista de Gestão Organizacional** (UNOCHAPECÓ), v. 1, nº 2, p. 119-131, 2008.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

DIÁRIO CATARINENSE. Florianópolis. Assembléia imprime 4,7 milhões de páginas. Caderno de Editoria Política, p. 11-23, mar. 2008.

DIAS, D. S. Motivação e resistência ao uso da tecnologia da informação: um estudo entre gerentes. **Revista de Administração Pública** (RAP). v. 4, n. 2, p. 51-66, maio/ago. 2000.

DINIZ, E. H. et al. O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. **Revista de Administração Pública** (RAP). v. 43, n. 1, p. 23-48, jan./fev. 2009.

DMITRUK, Hilda Beatriz (org.). **Cadernos metodológicos: diretrizes do trabalho científico**. 6. ed. Chapecó: Argos, 2004. 213p.

ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - ENANCIB Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/xenancib>>. Acesso em: 02 nov. 2009.

FARHAT, Said. **Dicionário parlamentar político**: o processo político legislativo no Brasil. São Paulo: Melhoramentos, 1996.

FERREIRA, A. B. de H. **Miniaurélio eletrônico versão 5.12**. Positivo Informática Ltda. 2004.

FERREIRA, S. S. P. **Redes eletrônicas e necessidades de informação**: abordagem do “sense making” para estudo de comportamento de usuários do instituto de Física da USP. 1995, 165 f. Tese (Doutorado, em Ciências Comunicações) - Escola de Comunicações e Artes, USP, São Paulo, 1995.

FERREIRA FILHO, Manoel Gonçalves. **Do processo legislativo**. 6. ed., rev. e atual. – São Paulo: Saraiva, 2007.

FINER, S.E. **A história do governo**: as épocas intermédias. Portugal: Publicações Europa-América, 2004, v. 2.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2 ed. São Paulo: Bookman, 2004.

FLORIANI, Vivan M. **Análise do fluxo informacional como subsídio ao processo de tomada de decisões em um órgão municipal de turismo**. 2007. 199 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

FREIRE, I. M. Barreiras na comunicação da informação tecnológica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 24, n. 3, p. 51-54, jan./jun. 1991.

FRICK, María M. **Parliaments in the Digital Age: Exploring Latin America**. **E-Democracy Centre**. Geneve, 2005. Disponível em: <[http://edc.unige.ch/edcadmin/images/Parliaments in the Digital Age.pdf](http://edc.unige.ch/edcadmin/images/Parliaments_in_the_Digital_Age.pdf)>. Acesso em: 26 out. 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. – 11. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélida. Metodologia de pesquisa no campo da Ciência da Informação. **DataGamaZero** – Revista de Ciência da Informação. Rio de Janeiro, v. 1, n. 6, dez. 2000. Disponível em: <<http://www.dgz.org.br>>. Acesso em 15 mar. 2009.

GROGAN, D. **Science and technology**: an introduction to the literature. 4. ed. London: Clive Bingley, 1982. Cap. I: The literature, p. 14-19.

GROGAN, D. **Science and technology**: an introduction to the literature. London: Clive Bingley, 1970.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 5. ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Contagem da população 2007. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/contagem2007/SC.pdf>>. Acesso em: 30.06.2009

JENKINS, Henry. **Cultura da convergência**. 2. ed. São Paulo: Aleph, 2009.

KREMER, J. M. **Information flow among engineers in a design company**. 1980c. 158 f. Thesis (Doctor of Philosophy in Library Science) – School of Library Science, University of Illinois, Urbana, 1980c.

KUNSCH, M. M. K. **Planejamento de relações públicas na comunicação integrada**. Ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Summus, 2003.

LAMIZET, Bernard; SILEM, Ahmed (1997). **Dictionnaire encyclopédique des sciences del'information et de la communication**. Paris: Ellipses-Édition Marketing S.A. p. 364-365.

LAUDON, K. C., LAUDON, J. P. **Sistemas de informação gerenciais**: administrando a empresa digital. 5. ed. São Paulo: Prentice-Hall, 2004.

_____. **Management information systems**: a contemporary perspective. New York: MacMillan, 1996.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Briquet de Lemos, 1996.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 2000

MARCELLA, Rita; BAXTER, Graeme; MOORE, Nick. **The effectiveness of parliamentary information services in the United Kingdom**. 2003. Disponível em: <https://openair.rgu.ac.uk/bitstream/10059/125/1/GIQ+20-1+2003.pdf>. Acesso: 15 nov. 2009.

MARCONI, M. D. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1996.

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.

MATTOS, Antonio Carlos M. **Sistemas de informação**: uma visão executiva. São Paulo: Saraiva, 2005.

MC GEE, J.; PRUSAK, L. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MINAS GERAIS. Assembléia Legislativa. **Glossário de termos parlamentares**. Belo Horizonte, 1997, 82 p.

MIRANDA, G. L. Limites e possibilidades das TIC na educação. **Sísifo. Revista de Ciências da Educação**, 03, p. 41-50. Disponível em: <http://sisifo.fpce.ul.pt/pdfs/sisifo03PT03.pdf>. Acesso em 25 set. 2009.

MORAES, André Franco. Uma visão crítica do direito. **Revista de Informação Legislativa**, ano 32, n. 126, p. 5-8, 1995.

MORAES, Giseli Diniz de Almeida; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 124-132, set./dez. 2006 Disponível em <
<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/779/637>>
Acesso 23 set. 2009.

MULLER, Suzana P. M.; A ciência, o sistema de comunicação científica e a literatura científica. In: CAMPELLO et al. (org.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 2000. 319 p.

NONAKA, I.; TAKEUCHI, H. **A criação de conhecimento na empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

NORTON, P. **Introdução à informática**. São Paulo: Makron Books, 1996.

O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da net**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

OLIVEIRA, Marlene; BERTUCCI, Maria da Graça Eulálio de Souza. A pequena e média empresa e a gestão da informação. **Informação & Sociedade**, v. 13, n. 12, jul/dez 2003. Disponível em: <http://www.informacaoesociedade.ufpb.br>>. Acesso em: 22 set. 2008.

OZ, E. **Management informations systems**. Cambridge: Course of Tecnology, 2000.

PALACIOS, Karina. Incidência de las iniciativas TIC y NTIC en el fortalecimiento del espacio publico rural en el Ecuador. In: **Los usos de Internet: comunicación Y sociedad**. Quito: Flacso, 2007. Disponível em: <<http://www.flacso.org.ec/docs/usosinternet.pdf>>. Acesso em: 16 out. 2009.

PERSEGONA, M.F.M.; ALVES, I.T.G. História da internet: origens do e-gov no Brasil. In: Conferência Sul-Americana em Ciência e Tecnologia Aplicada ao Governo Eletrônico. 2004. Florianópolis, SC. **Anais...** Disponível em: <<http://www.i3g.org.br/editora/livros/conegov2004anais.pdf>>. Acesso em: 09 nov. 2009

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: VIII ENANCIB – ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. **Anais...** Salvador, 2007.

PINHEIRO, L.V.R.; LOUREIRO, J.M.M. Traçados e limites da ciência da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, DF, v. 24, n. 1, p. 42-53, jan./abr. 1995.

PIÑA, R. A. R.; PÉREZ, Y. A. **Propuesta metodológica para el análisis del flujograma informacional en las organizaciones**. Acimed, 16(4), 2007;

RABAÇA, C. A.; BARBOSA, G. G. **Dicionário de comunicação**. 2. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

RAMOS, Sergio. **Tecnologias de informação e comunicação**. 2008. Aveiro. Portugal. Disponível em: http://livre.fornece.info/media/download_gallery/recursos/conceitos_basicos/TIC-Conceitos Basicos SR Out 2008.pdf . Acesso em: 21 abr. 2010.

RAPOSO, Erivan da Silva. Gestão da Informação – Reflexões a partir da Câmara dos Deputados. In: II CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA. **Anais...** Porto Alegre, 2006.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Atlas, 2008.

REZENDE, Denis Alcides. **Sistemas de informações organizacionais**: guia prático para projetos em cursos de administração, contabilidade e informática. São Paulo: Atlas, 2005.

ROCHA, Cristianne Maria Famer. As “novas” tecnologias e o(s) dispositivo(s) de controle. In: SOMMER, L. H.; BUJES, M. I. E. **Educação e cultura contemporânea**: articulações, provocações e transgressões em novas paisagens. Canoas: Ed. Ulbra, 2006.

RODRIGUES, Adriano Duarte. **Dicionário breve da informação e da comunicação**. Lisboa: Presença, 2000.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan/jun. 1996.

SANTA CATARINA. **Constituição do Estado de Santa Catarina**: edição 2009 – atualizada com 47 Emendas Constitucionais. Assembléia Legislativa de Santa Catarina, Florianópolis, 2009. 54 p.

SANTA CATARINA. Assembléia Legislativa do Estado de Santa Catarina. **Planejamento estratégico**: gestão para a excelência. Florianópolis: Coordenadoria de Divulgação e Serviços Gráficos, 2008. 36 p.

SANTA CATARINA. Assembléia Legislativa do Estado de Santa Catarina. **Regimento Interno da Assembléia Legislativa de Santa Catarina**. Florianópolis: Alesc, 2009, 194 p.

SANTA CATARINA. Assembléia Legislativa do Estado de Santa Catarina. Disponível em: www.ale.sc.gov.br. 2010.

SCHULER, Maria. **Comunicação estratégica** (coord). São Paulo: Atlas, 2004.

SENADO FEDERAL. **Jornal do Senado**. Disponível em: <<http://www.senado.gov.br/comunica/180anos/jornal.pdf>> . Acesso em: 30 jun. 2009.

SHERA, J. Sobre biblioteconomia, documentação e ciência da informação. In: Gomes, H. E. (Org.). **Ciência da Informação ou Informática?** Rio de Janeiro: Calunga, 1980, p. 90-105. Série Ciência da Informação.

SILVA, Armando Malheiro da. **Mediações e mediadores em ciência da informação**. nº 9. 2010.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. rev. atual. Florianópolis: UFSC, 2005.

SMIT. J.W. O profissional da informação e a sua relação com as áreas de Biblioteconomia/Documentação, Arquivologia e Museologia. In: VALENTIM, M. (org.). **Profissionais da informação: formação e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p.119-134.

SMIT, J. W.; BARRETO, A. A. Ciência da Informação: base conceitual para a formação do profissional. In: VALENTIM, M.L. (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. cap.1, p.9-23.

SMITH, Colin F.; GRAY, Paul. The scottish parliament: [Re-]shaping parliamentary democracy in the information. **Parliam Aff**. 1999; v. 52, n.3, Julho 1999, p. 429-441. Disponível em: <<http://pa.oxfordjournals.org/cgi/reprint/52/3/429>>. Acesso em> 15 nov. 2009.

STAIR, R. M. **Principles of information systems: a managerial approach**. 4. ed. Boston: Thomson, 1999.

STOETERAU, Lúgia de Oliveira. **A trajetória do poder legislativo catarinense**. Florianópolis: IOESC, 2000.

THOMPSON, John B. **A mídia e a modernidade**: uma teoria social da mídia. Petrópolis: Vozes, 1998.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. 26. ed. São Paulo: Record. 2000. 492 p.

TOMAÉL, M. et al. Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. **Informação e Sociedade**, João Pessoa, v. 11, n. 2, p. 13–35, 2001. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/293/216>> Acesso em: 23 ago. 2009

TRAUNMÜLLER, Roland. **E-Government**: legal, technical and pedagogical aspects. Editora NPC. 2003.

TURBAN, Efraim; RAINER, Kelly R. Jr.; POTTER, Richard E. **Administração de tecnologia da informação**: teoria e prática. Trad. Daniel Vieira. 3. ed. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2005. 618p.

UNITED NATIONS; INTER-PARLIAMENTARY UNION (IPU); GLOBAL CENTRE FOR ICT IN PARLIAMENT. **Rapport mondial 2008 sur l' e-parlement 2008c**. 211 p. Disponível em: <http://www.ictparliament.org/index.php?option=com_content&task=view&id=245>. Acesso em: 15 nov. 2009.

VAZ, Paulo. Mediação e tecnologia. In: Francisco Menezes Martins; Juremir Machado da Silva. (Org.). **A genealogia do virtual** - comunicação, cultura e tecnologias do imaginário. 1. ed., v. 1. Porto Alegre: Sulina, 2004, p. 216-238.

VILLAS, Marcos Vianna; MACEDO-SOARES, T. Dianna L. V. A. A influência das redes de alianças estratégicas sobre a tecnologia de informação e comunicação. In: **Revista de Administração Pública**. v. 42. n. 5. Rio de Janeiro. set/out 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122008000500005&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 14 mar. 2010.

VIEIRA, Heloisa M. L. **Suporte legislativo**: compêndio de informações facilitadoras da atividade parlamentar. Florianópolis: Assembléia Legislativa. DSG, 2002.

WERSIG, G. Information consciousness and information propaganda. In: FID/ET TECHNICAL MEETING, 1976, Madrid. **Anais...** FID/ET, 1976.

WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2007. Geneva. United Nations; Inter-Parliamentary Union (IPU); Association of Secretaries General of Parliaments; Global Centre for ICT in Parliament. **Related Meetings**. out. 2007. Disponível em: <<http://www.ictparliament.org/worldeparliamentconference2007/>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008. Brussels. United Nations; European Parliament; Global Centre for ICT in Parliament. **Reference Document**.. 2008a, 19 p. Disponível em: <<http://www.ictparliament.org/worldeparliamentconference2008>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

WORLD E-PARLIAMENT CONFERENCE 2008. Brussels. United Nations; European Parliament; Global Centre for ICT in Parliament. **Report**. 2008b, 78 p. Disponível em: <<http://www.ictparliament.org/worldeparliamentconference2008>>. Acesso em: 15 nov. 2009.

YIN, Robert K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

APÊNDICE A QUESTIONÁRIO

Prezado (a) respondente:

O presente questionário tem como finalidade coletar dados sobre o fluxo de informação no ambiente interno da Assembleia Legislativa de Santa Catarina. Tais dados subsidiarão a pesquisa de Dissertação de Mestrado **“Mediação Tecnológica da Informação no Parlamento: Estudo de caso da Assembleia Legislativa de Santa Catarina”**, que estamos desenvolvendo junto ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis.

Este questionário é composto por cinco módulos, constituídos por questões objetivas e de múltipla escolha, em sua maioria, e apenas cinco questões descritivas, demandando assim pouco tempo de resposta. As perguntas devem ser respondidas em relação ao seu exercício diário de atuação profissional, levando em conta suas experiências e percepções, sendo que os enunciados são auto-explicativos.

Vale salientar que os questionários serão tratados de forma confidencial, uma vez que as informações solicitadas não permitirão a identificação dos respondentes e, pelo fato de interessar aos propósitos da pesquisa, somente os resultados do processamento global de todos os questionários respondidos serão apresentados.

Lembramos que sua colaboração no preenchimento deste é fundamental para a realização da pesquisa. Certos de seu apoio e compreensão, agradecemos desde já a atenção e colocamo-nos à disposição para demais esclarecimentos. Após respondido, o questionário deverá ser entregue no prazo máximo de sete dias ao coordenador (a) do seu setor.

Atenciosamente,

Vagner Dalbosco
Mestrando em Ciência da Informação (UFSC)
vagner_dalbosco@hotmail.com

Prof. Dr. Eng. Angel F. Godoy Viera
Orientador da pesquisa
godoy@cin.ufsc.br

MÓDULO 1: CARACTERIZAÇÃO DO RESPONDENTE

1.1 Sexo () Feminino () Masculino

1.2 Faixa Etária

() Entre 17 e 20 anos

() Entre 21 e 30 anos

() Entre 31 e 40 anos

() Entre 41 e 50 anos

() Acima de 50 anos

1.3 Grau de escolaridade

() Ensino médio

() Ensino pós-médio técnico

() Graduação incompleta

() Graduação completa.

Área

() Especialização.

Área

() Mestrado.

Área

() Doutorado.

Área

1.4 Há quanto tempo trabalha na Assembléia Legislativa?

() Menos de 1 ano

() 1 a 3 anos

() 3 a 5 anos

() 5 a 10 anos

() 10 a 15 anos

() Mais de 15 anos

1.5 Qual seu regime de trabalho na Assembléia Legislativa?

() Servidor público concursado

() Cargo de confiança

() Terceirizado

Outros?

Especifique _____

1.6 Em qual setor da Assembléia Legislativa você trabalha?

() Coordenadoria de Informação

() Diretoria de Tecnologia e Informação (Informática)

() Diretoria de Comunicação Social

1.7 Qual o cargo/função que você exerce? _____

1.8 Já exerceu esse mesmo cargo/função em outra empresa/instituição?

() Sim () Não

MÓDULO 2: FONTES E CANAIS DE INFORMAÇÃO

2.1 Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, o grau de relevância das fontes de informação citadas abaixo para a realização do seu trabalho no ambiente interno da Assembléia Legislativa, sendo 1=Não Relevante, 2=Pouco Relevante, 3=Relevante e 4=Muito Relevante

	Não Relevante	Pouco Relevante	Relevante	Muito Relevante
Deputados	1	2	3	4
Funcionários do seu setor	1	2	3	4
Funcionários de outros setores	1	2	3	4
Coordenador do seu setor	1	2	3	4
Profissionais externos à instituição	1	2	3	4
Visitantes	1	2	3	4
Projetos e demais proposições legislativas	1	2	3	4
Atas de sessões plenárias	1	2	3	4
Atas de reuniões das comissões	1	2	3	4

continua

continuação

Atas de audiências públicas	1	2	3	4
Comunicados/circulares internas	1	2	3	4
Ofícios internos	1	2	3	4
Relatórios internos	1	2	3	4
Documentos	1	2	3	4
Materiais publicitários/propaganda internos	1	2	3	4
Matérias jornalísticas	1	2	3	4
Materiais informativos internos	1	2	3	4
Manuais/cartilhas internos	1	2	3	4
Agenda institucional	1	2	3	4
Site da Alesc	1	2	3	4
Site da Escola do Legislativo	1	2	3	4
Sites externos	1	2	3	4
Site Intranet	1	2	3	4
Site Extranet	1	2	3	4
Redes Sociais (Orkut, Twitter etc)	1	2	3	4
Anotações/arquivos pessoais	1	2	3	4
Constituição Federal	1	2	3	4
Constituição Estadual	1	2	3	4
Livros técnicos	1	2	3	4
Regimento Interno	1	2	3	4
Estatuto do Servidor	1	2	3	4
Gravações de vídeo	1	2	3	4
Gravações de áudio	1	2	3	4
Publicações governamentais	1	2	3	4
Resoluções internas	1	2	3	4
Diário Oficial da Assembléia	1	2	3	4
Cadastro endereços/fones	1	2	3	4
Protocolo de atendimento	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

2.2 Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, as fontes de informação citadas abaixo que você tem dificuldade de acessar no ambiente interno da Assembléia Legislativa, sendo 1=Nenhuma Dificuldade, 2=Pouca Dificuldade, 3=Dificuldade e 4=Muita Dificuldade.

	Nenhuma Dificuldade	Pouca Dificuldade	Dificuldade	Muita Dificuldade
Deputados	1	2	3	4
Funcionários do seu setor	1	2	3	4
Funcionários de outros setores	1	2	3	4
Coordenador do seu setor	1	2	3	4
Profissionais externos à instituição	1	2	3	4
Visitantes	1	2	3	4
Projetos e demais proposições legislativas	1	2	3	4
Atas de sessões plenárias	1	2	3	4
Atas de reuniões das comissões	1	2	3	4
Atas de audiências públicas	1	2	3	4
Comunicados/circulares internas	1	2	3	4
Ofícios internos	1	2	3	4
Relatórios internos	1	2	3	4
Documentos	1	2	3	4
Materiais publicitários/propaganda internos	1	2	3	4
Matérias jornalísticas	1	2	3	4
Materiais informativos internos	1	2	3	4
Manuais/cartilhas internos	1	2	3	4
Agenda institucional	1	2	3	4
Site da Alesc	1	2	3	4
Site da Escola do Legislativo	1	2	3	4
Sites externos	1	2	3	4
Site Intranet	1	2	3	4
Site Extranet	1	2	3	4
Redes Sociais (Orkut, Twitter etc)	1	2	3	4
Anotações/arquivos pessoais	1	2	3	4
Constituição Federal	1	2	3	4
Constituição Estadual	1	2	3	4
Livros técnicos	1	2	3	4

continua

continuação

Regimento Interno	1	2	3	4
Estatuto do Servidor	1	2	3	4
Gravações de vídeo	1	2	3	4
Gravações de áudio	1	2	3	4
Publicações governamentais	1	2	3	4
Resoluções internas	1	2	3	4
Diário Oficial da Assembléia	1	2	3	4
Cadastro endereços/fones	1	2	3	4
Protocolo de atendimento	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

2.3 Que critérios você utiliza para escolher determinada fonte de informação no ambiente interno da Assembléia Legislativa? Assinale as três primeiras opções, conforme a seguinte legenda:

- (1) primeira opção
- (2) segunda opção
- (3) terceira opção

- () Técnico
- () Político
- () Orientação da coordenadoria
- () Orientação da direção da Assembléia Legislativa
- () Opinião dos colegas de trabalho
- () Acessibilidade
- () Disponibilidade
- () Eficiência
- () Confiabilidade
- () Atualização da fonte

Outro, especifique: () _____

2.4 Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, a frequência com que você utiliza os canais citados abaixo para obter informações do ambiente interno da Assembléia Legislativa, sendo 1=Não utilizado, 2=Pouco Utilizado, 3=Utilizado e 4=Muito Utilizado.

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Contato pessoal	1	2	3	4
Telefone convencional	1	2	3	4
Telefone Celular	1	2	3	4
E-mail	1	2	3	4
Internet	1	2	3	4
Intranet	1	2	3	4
Extranet	1	2	3	4
Murais internos	1	2	3	4
Ambientes colaborativos	1	2	3	4
Sistema de informação interno	1	2	3	4
Softwares especiais	1	2	3	4
Sistema ProcLegis (tramitação matérias)	1	2	3	4
Informativo interno da Alesc	1	2	3	4
Jornal AL Notícias	1	2	3	4
Rádio Alesc	1	2	3	4
TVAL	1	2	3	4
Imprensa (TV, rádio, jornal, revista)	1	2	3	4
Biblioteca da Alesc	1	2	3	4
Documentos/Arquivos digitais	1	2	3	4
Documentos/Arquivos impressos	1	2	3	4
Reuniões de trabalho	1	2	3	4
CD/DVD	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

2.5 Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, a frequência com que você utiliza os canais citados abaixo para repassar informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa, sendo 1= Não utilizado, 2=Pouco Utilizado, 3=Utilizado, 4=Muito Utilizado.

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Contato pessoal	1	2	3	4
Telefone convencional	1	2	3	4
Telefone Celular	1	2	3	4
E-mail	1	2	3	4
Internet	1	2	3	4
Intranet	1	2	3	4
Extranet	1	2	3	4
Murais internos	1	2	3	4
Ambientes colaborativos	1	2	3	4
Sistema de informação interno	1	2	3	4
Softwares especiais	1	2	3	4
Sistema ProcLegis (tramitação matérias)	1	2	3	4
Informativo interno da Alesc	1	2	3	4
Jornal AL Notícias	1	2	3	4
Rádio Alesc	1	2	3	4
TVAL	1	2	3	4
Imprensa (TV, rádio, jornal, revista)	1	2	3	4
Biblioteca da Alesc	1	2	3	4
Documentos/Arquivos digitais	1	2	3	4
Documentos/Arquivos impressos	1	2	3	4
Reuniões de trabalho	1	2	3	4
CD/DVD	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

2.6 Que critérios você utiliza para escolher determinado canal de informação no ambiente interno da Assembleia Legislativa. Assinale as três primeiras opções, conforme a seguinte legenda:

- (1) primeira opção
- (2) segunda opção
- (3) terceira opção

- () Técnico
 () Político
 () Orientação da coordenação
 () Orientação da direção da Assembleia Legislativa
 () Opinião dos colegas de trabalho
 () Acessibilidade
 () Disponibilidade
 () Eficiência
 () Confiabilidade
 Outro, especifique: () _____

MÓDULO 3: TRATAMENTO DA INFORMAÇÃO

- 3.1 Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, os recursos citados abaixo que você utiliza para tratar/selecionar as informações coletadas no ambiente interno da Assembleia Legislativa, sendo 1=Não Utilizado, 2=Pouco Utilizado, 3=Utilizado, 4=Muito Utilizado.

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Anotações manuais	1	2	3	4
Computador	1	2	3	4
Reuniões	1	2	3	4
Conversas informais	1	2	3	4
Telefone	1	2	3	4
E-mail	1	2	3	4
Softwares	1	2	3	4
Sistema de gestão da informação do seu setor	1	2	3	4
Sistema de gestão da informação da Assembleia	1	2	3	4
Ambiente colaborativo	1	2	3	4
Internet	1	2	3	4
Intranet	1	2	3	4
Extranet	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

3.2 Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, os recursos citados abaixo que você utiliza para armazenar as informações coletadas no ambiente interno da Assembléia Legislativa, sendo 1=Não utilizado, 2=Pouco Utilizado, 3=Utilizado, 4=Muito Utilizado.

	Não Utilizado	Pouco Utilizado	Utilizado	Muito Utilizado
Anotações manuais	1	2	3	4
Computador	1	2	3	4
Arquivos impressos	1	2	3	4
Arquivos digitais	1	2	3	4
Arquivos na Web Google Doc	1	2	3	4
Áudio	1	2	3	4
Vídeo	1	2	3	4
Telefone celular	1	2	3	4
E-mail	1	2	3	4
Softwares	1	2	3	4
Sistema de gestão da informação do seu setor	1	2	3	4
Sistema de gestão da informação da Assembléia	1	2	3	4
Ambiente colaborativo	1	2	3	4
Internet	1	2	3	4
Intranet	1	2	3	4
Extranet	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

3.3 Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, a frequência com que você elabora produtos de informação a partir da informação coletada e processada internamente na Assembléia Legislativa, sendo 1=Nenhuma Frequência, 2=Frequência Baixa, 3=Frequência Média, 4=Frequência Alta..

	Nenhuma Frequência	Frequência Baixa	Frequência Média	Frequência Alta
Projetos de lei e demais proposições	1	2	3	4
Atas	1	2	3	4
Relatórios	1	2	3	4
Agenda	1	2	3	4
Comunicados/circulares <u>internos</u>	1	2	3	4
Comunicados <u>externos</u>	1	2	3	4
Ofícios e despachos <u>internos</u>	1	2	3	4
Resoluções <u>internas</u>	1	2	3	4
Materiais publicitários para o público <u>interno</u>	1	2	3	4
Materiais publicitários para o público <u>externo</u>	1	2	3	4
Matérias jornalísticas	1	2	3	4
Materiais informativos para o público <u>interno</u>	1	2	3	4
Materiais informativos para o público <u>externo</u>	1	2	3	4
Arquivos/fichários eletrônicos	1	2	3	4
Arquivos/fichários impressos	1	2	3	4
Manuais	1	2	3	4
Cartilhas	1	2	3	4
Softwares	1	2	3	4
Sistemas de Informação	1	2	3	4
Protocolo de atendimento	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

MÓDULO 4: NECESSIDADES E BARREIRAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

4.1 Cite os 3 setores da Assembléia Legislativa aonde há informações mais relevantes para a sua prática profissional diária.

4.2 Em geral, você encontra dificuldades no acesso às informações necessárias para a sua prática profissional no ambiente interno da Assembléia Legislativa?

() Frequentemente () Às vezes
() Raramente () Nunca

4.3 Cite os 3 setores da Assembléia Legislativa aonde você tem mais facilidade para obter as informações relevantes para o seu trabalho:

4.4 Cite os 3 setores da Assembléia Legislativa aonde você tem mais dificuldade para obter informações relevantes para o seu trabalho

4.5 Cite os 3 setores da Assembléia Legislativa que mais solicitam informações a você:

4.6 Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, com que freqüência você encontra as dificuldades citadas abaixo ao tentar obter informações no ambiente interno da Assembléia Legislativa, sendo 1=Não ocorre, 2= Pouco Freqüente, 3=Freqüente, 4=Muito Freqüente?

	Não ocorre	Pouco Freqüente	Freqüente	Muito Freqüente
Demora no atendimento	1	2	3	4
Sobrecarga de informações	1	2	3	4
Ausência de informações	1	2	3	4
Informações desorganizadas	1	2	3	4
Informações distorcidas	1	2	3	4
Informações fragmentadas	1	2	3	4
Linguagem complexa	1	2	3	4
Recursos tecnológicos em excesso	1	2	3	4
Recursos tecnológicos insuficientes	1	2	3	4
Recursos impressos em excesso	1	2	3	4
Recursos impressos insuficientes	1	2	3	4
Sistema de informação interno insuficiente	1	2	3	4
Má vontade dos colegas em compartilhar informações	1	2	3	4
Profissionais desatualizados/mal informados	1	2	3	4
Falta de orientação da coordenação	1	2	3	4
Burocracia interna	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

4.7 Em geral, o que você faz quando uma informação relevante para o seu trabalho não é encontrada no ambiente interno da Assembléia Legislativa? Assinale as três primeiras opções, conforme a seguinte legenda:

- (1) primeira opção
- (2) segunda opção
- (3) terceira opção

- () Peço ajuda à coordenação do meu setor
- () Peço ajuda a algum colega de trabalho
- () Recorro a outra fonte de informação
- () Dou por encerrada a busca
- () Registro em algum sistema eletrônico de informação
- () Registro em algum meio impresso
- () Não comunico a ninguém

Outro, especifique: () _____

4.8 Quando você elabora um produto de informação (informativos, softwares, manuais etc), você leva em consideração as necessidades de informação do público a qual se destina esse produto (linguagem, suporte, layout, etc)? Marque apenas uma resposta.

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| () Frequentemente | () Às vezes |
| () Raramente | () Nunca |

4.9 Considerando sua resposta à questão anterior, quais dos recursos citados abaixo você utiliza para identificar as necessidades de informação dos diferentes públicos internos da Assembléia Legislativa? Assinale as três primeiras opções, conforme a seguinte legenda:

- (1) primeira opção
- (2) segunda opção
- (3) terceira opção

- () Pesquisa de opinião
- () Orientação da coordenadoria
- () Reuniões de avaliação

- () Conversas informais
 () Sistema de informação interno
 () Software especial
 () Protocolo de atendimento
 () E-mail
 () Ouvidoria
 () Caixinha de sugestões

Outros,
 especifique? _____

MÓDULO 5: TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

5.1 Atualmente há inúmeras ferramentas tecnológicas que facilitam o acesso e o compartilhamento de informações no ambiente interno das organizações. Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, o seu grau de satisfação com relação às Tecnologias de Informação e Comunicação disponibilizadas pela Assembléia Legislativa para você acessar e compartilhar informações internamente, sendo 1=Insuficiente, 2=Razoável, 3=Bom, 4=Ótimo.

	Insuficiente	Razoável	Bom	Ótimo
Hardwares (equipamentos)	1	2	3	4
Softwares (programas)	1	2	3	4
Sistemas de Informação Internos (incluindo Intranet)	1	2	3	4
Sistema ProcLegis (tramitação de matérias acessado pelo site)	1	2	3	4
Site da Assembléia Legislativa	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

5.2 Considerando suas necessidades de informação, quais dos recursos citados abaixo a Assembléia Legislativa deveria implantar ou aperfeiçoar para melhorar o acesso e o compartilhamento das informações internas? Em uma escala de 1 a 4, indique, circulando os números correspondentes, o grau de importância que você atribui a cada um deles, sendo 1=Não importante, 2=Pouco importante, 3=Importante, 4=Muito importante:

	Não Importante	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Relacionamento pessoal	1	2	3	4
Qualificação dos servidores	1	2	3	4
Murais	1	2	3	4
TV AL	1	2	3	4
Rádio Alesc	1	2	3	4
Rádio interna	1	2	3	4
Rede de e-mail	1	2	3	4
Mensagem SMS	1	2	3	4
Contato telefônico	1	2	3	4
Intranet	1	2	3	4
Site Alesc	1	2	3	4
Site Escola do Legislativo	1	2	3	4
Sistema de informação interno	1	2	3	4
Softwares de gestão da informação	1	2	3	4
Sistema ProcLegis (tramitação matérias)	1	2	3	4
Redes sociais	1	2	3	4
Ambientes colaborativos	1	2	3	4
Eventos internos	1	2	3	4
Comunicados/circulares internas	1	2	3	4
Materiais publicitários internos	1	2	3	4
Materiais informativos internos	1	2	3	4
Reuniões	1	2	3	4
Outro, especifique:	1	2	3	4

Caso deseje fazer algum comentário sobre o questionário ou acrescentar alguma observação que julgue necessária, utilize o espaço abaixo:

Obrigado!

APÊNDICE B – Roteiro para entrevista

Módulo 1: Caracterização do entrevistado e do setor

1.1 Sexo () Feminino () Masculino

1.2 Faixa Etária

() De 17 a 20 anos

() De 21 a 30 anos

() De 31 a 40 anos

() De 41 a 50 anos

() Acima de 50 anos

1.3 Grau de escolaridade

() Ensino médio

() Ensino pós-médio técnico

() Graduação incompleta

() Graduação completa.

Área _____

() Especialização.

Área _____

() Mestrado.

Área _____

() Doutorado.

Área _____

1.4 Qual sua função na Assembléia Legislativa?

1.5 Há quanto tempo você exerce esta função na Assembléia Legislativa?

1.6 Há quanto tempo você trabalha na Assembléia Legislativa?

1.7 Já teve outras experiências profissionais na mesma área em que você trabalha atualmente? Quais?

1.8 Qual sua forma de ingresso na Assembléia Legislativa?

() Concurso público

() Cargo de confiança

() Terceirizado

1.9 Como seu setor está estruturado?

1.10 Quantos profissionais atuam em seu setor?

1.11 Quais as funções profissionais existentes em seu setor?

1.12 Quais as obrigações ou tarefas do seu setor?

Módulo 2: Fontes e canais de informação

2.1 Quais as fontes mais utilizadas por seu setor para obter informações internas na Assembléia Legislativa?

2.2 Que critérios determinam a escolha das fontes de informação internas por seu setor?

2.3 Quais os canais utilizados por seu setor para coletar informações internas na Assembléia Legislativa?

2.4 Que critérios determinam a escolha dos canais utilizados por seu setor para coletar informações internas na Assembléia Legislativa?

2.5 Quais os canais utilizados por seu setor para compartilhar informações internamente na Assembléia Legislativa?

2.6 Que critérios determinam a escolha dos canais utilizados por seu setor para compartilhar informações internamente na Assembléia Legislativa?

2.7 Que setores ou públicos, tanto internos quanto externos, mais solicitam informações do seu setor?

2.8 Quais setores ou públicos, tanto internos quanto externos, mais enviam informações ao seu setor?

Módulo 3: Tratamento da informação

3.1 Quais os recursos utilizados por seu setor para tratar (organizar) as informações coletadas internamente na Assembléia Legislativa?

- 3.2 Há algum tratamento das informações internas da Assembléia Legislativa no sentido de formatá-las de acordo com os diferentes públicos ou setores a que se destinam?
- 3.3 Quais os recursos utilizados por seu setor para armazenar (guardar) as informações coletadas internamente na Assembléia Legislativa?
- 3.4 Quais os produtos ou materiais produzidos por seu setor a partir da informação interna da Assembléia Legislativa tratada e organizada?

Módulo 4: Necessidades e barreiras de acesso à informação

- 4.1 Há dificuldades no acesso às informações internas da Assembléia Legislativa? Se sim, quais essas dificuldades?
- 4.2 Quais os setores é mais difícil conseguir as informações internas que seu setor precisa?
- 4.3 Que tipo de informação interna da Assembléia Legislativa é mais difícil obter?
- 4.4 Qual procedimento é adotado quando uma informação interna da Assembléia Legislativa relevante para o trabalho do seu setor não é encontrada?
- 4.5 As necessidades de informação dos diferentes públicos/setores da Assembléia Legislativa são consideradas nas atividades desenvolvidas por seu setor?
- 4.6 Quais mecanismos seu setor dispõe para identificar as necessidades de informação dos diferentes setores/públicos da Assembléia Legislativa?

Módulo 5: Tecnologias de informação e comunicação

5.1 Atualmente há inúmeras ferramentas tecnológicas que facilitam o acesso à informação interna nas organizações. Qual sua avaliação sobre as ferramentas tecnológicas disponibilizadas pela Assembléia Legislativa para o acesso dos diferentes setores às informações internas?

5.2 Qual sua avaliação sobre as ferramentas tecnológicas disponíveis em seu setor para compartilhar informações internas que julgar relevante para os demais setores da Assembléia Legislativa?

5.3 Considerando as necessidades de informação do seu setor, há necessidade da Assembléia Legislativa implantar novos recursos, tecnológicos ou não, para melhorar o fluxo informacional interno? Se sim, quais são suas sugestões?

5.4 Fique à vontade para comentar alguma questão que não tenha sido abordada na entrevista e que você julga relevante sobre o tema.

APÊNDICE C – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO ASSINADO PELOS COORDENADORES DOS SETORES ONDE A PESQUISA FOI APLICADA



Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação
Curso de Mestrado

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Meu nome é Vagner Dalbosco e estou desenvolvendo a pesquisa “Mediação tecnológica da informação no Parlamento: Estudo de caso da Assembléia Legislativa de Santa Catarina”, com o objetivo de analisar o fluxo de informação interno com foco no uso de tecnologias de informação e comunicação para a mediação informacional na Assembléia Legislativa de Santa Catarina. Essa pesquisa tem como propósito a produção de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC).

Os procedimentos metodológicos para a realização desta pesquisa serão de natureza qualitativa, de caráter descritivo e exploratório, compreendendo um estudo de caso, utilizando para a coleta de dados a entrevista semi-estruturada ao coordenador do setor a ser pesquisado e o questionário, este último a ser aplicado a todos os colaboradores do referido setor. Se estiver de acordo em participar, concedendo uma breve entrevista e autorizando a aplicação do questionário aos colaboradores do seu setor, posso garantir que as informações fornecidas serão confidenciais, ressaltando que sua identidade não será divulgada, já que o conteúdo das respostas será estudado no conjunto das respostas dos demais respondentes. Sua colaboração é muito importante, pois fornece subsídios valiosos no respectivo estudo e poderá desencadear contribuições significativas no aspecto informacional da instituição pesquisada.

Atenciosamente,
Vagner Dalbosco
Mestrando do PGCIN/UFSC

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INDIVIDUAL

Eu, _____,
fui esclarecido sobre a pesquisa “Mediação tecnológica da
informação no Parlamento: Estudo de caso da Assembléia
Legislativa de Santa Catarina” e concordo que o conteúdo das
minhas respostas seja utilizado na realização deste estudo.

Florianópolis, ____ de _____ de 2010

Assinatura: _____ RG: _____

**APÊNDICE D – CARTA DE APRESENTAÇÃO AO
DIRETOR DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DE SANTA
CATARINA**



Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
Curso de Mestrado

**Prezado
Nazarildo Tancredo Knabben
Diretor Geral da Assembléia Legislativa**

Apresentamos ao senhor o projeto de mestrado intitulado “Mediação tecnológica da informação no Parlamento: Estudo de caso da Assembléia Legislativa de Santa Catarina”. O objetivo é analisar o fluxo de informação interno com foco no uso de tecnologias de informação e comunicação para a mediação informacional na Assembléia Legislativa de Santa Catarina. Essa pesquisa tem como propósito a produção de Dissertação de Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina (PGCIN/UFSC).

Considerando sua responsabilidade acerca da gestão da instituição, solicitamos autorização para a aplicação da pesquisa no âmbito da Diretoria de Comunicação Social, da Diretoria de Tecnologia e Informação e da Coordenadoria de Informação, mediante a aplicação de questionários aos colaboradores e de entrevistas aos coordenadores destes setores.

Atendendo aos requisitos do Código de Ética da pesquisa científica, asseguramos

que não serão revelados os nomes dos participantes, uma vez que as respostas não serão identificadas por ocasião da divulgação da pesquisa, e pelo fato das informações coletadas serem analisadas conjuntamente. Informamos também que nos comprometemos a disponibilizar os resultados obtidos à instituição.

Reforçamos ainda a contribuição da Assembléia Legislativa como de fundamental importância para a realização da pesquisa e antecipadamente agradecemos vossa colaboração, colocando-nos à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

Prof. Dr. Angel F. Godoy Viera
Orientador da Pesquisa

Vagner Dalbosco
Mestrando em Ciência da Informação
vagner_dalbosco@hotmail.com

APÊNDICE E
SÍNTESE DAS ENTREVISTAS REALIZADAS COM OS
COORDENADORES DOS SETORES ONDE A PESQUISA
FOI APLICADA

QUESTÃO	COORDENADOR 1	COORDENADOR 2	COORDENADOR 3
Fontes utilizadas para obter informações no ambiente interno da Alesc	São pessoas e setores que nos fornecem informações para divulgar no site, como os Deputados/gabinetes, Diretoria Legislativa, Comissões, Coordenadoria de Eventos, Escola do Legislativo e a Diretoria de Comunicação Social.	A maioria são ofícios impressos solicitando serviços ou informações. Está em desenvolvimento uma Intranet onde estarão centralizadas todas as informações da Alesc, então cada coordenadoria vai poder administrar suas informações dentro do seu espaço na Intranet.	Deputados/gabinetes, Sessões Plenárias, Audiências Públicas, Comissões, Debates, fatos e acontecimentos internos. Os setores administrativos também são fontes usadas quando precisamos de algum esclarecimento sobre a tramitação de projetos, como a Diretoria Legislativa. Também usamos publicações como o Regimento Interno e a Constituição do Estado que são fontes importantes para saber a legalidade e tramitação de projetos. Além, é claro, da Internet, seja o site da Alesc e outros.
CrITÉrios que determinam a escolha das fontes	Conforme a necessidade da informação que precisamos. Nosso objetivo é sempre manter as informações atualizadas, como no site, no banco de dados e na Intranet.	Utilizamos o ofício porque é o sistema da Casa (Alesc).	Como somos um Poder, somos uma fonte oficial. Portanto, nosso critério é técnico, jornalístico. Quando há um projeto polêmico, sempre ouvimos o autor, o relator e alguém contrário, se houver.
Canais utilizados para coletar informações internas	A maioria das informações é coletada por telefone e, em menor grau, por email. Também procuramos ler sempre jornais e sites, além da imprensa em geral. Temos o Fale Conosco que é um canal com o público externo. Mas	Pessoalmente e por telefone. Pegamos o funcionário e mandamos coletar informação pessoalmente. Tenho essa dificuldade, quando precisa	Contato pessoal, e por telefone, quando o contato pessoal não for possível.

continua

continuação

	aos poucos queremos assumir a Ouvidoria voltada ao público interno que agora está com a Presidência.	de uma informação, tem de ir <i>in loco</i> . Precisamos desenvolver alguma ferramenta para buscar a informação de forma mais rápida. Não há canais eletrônicos para isso. Ou é por telefone ou por ofício.	
Crítérios que determinam a escolha dos canais para coletar informações	Conforme nossa necessidade de informação. Procuramos monitorar todos os canais disponíveis, como o Diário Oficial da Alesc para verificar o que há de mudança oficial na estrutura da instituição.	Nunca pensamos nisso. Nos adaptamos ao sistema da Casa (Alesc).	O contato pessoal porque está de acordo com os critérios jornalísticos de estar no local que as coisas acontecem para coletar informações. O telefone é mais para tirar dúvidas e agilizar alguma informação.
Canais utilizados para compartilhar informações internas	Entre nossas atribuições está a construção e manutenção do banco de dados da Assembleia. Então a partir dele mantemos vários canais atualizados com informações, como a agenda diária no site da Alesc e o mural eletrônico na Intranet, embora este último sinto que não é muito acessado como canal ou fonte de pesquisa para as informações internas. Precisa ser melhor divulgado. Também enviamos algumas informações funcionais e da estrutura da Casa via e-mail para os servidores.	Usamos mais a Intranet, especialmente o Mural Eletrônico para dar avisos. Nós mesmos fizemos o texto.	Não há essa cultura de compartilhar informações internamente na Assembleia. No nosso setor temos uma pasta de compartilhamento das matérias jornalísticas que são produzidas e o editor tem acesso. Quando há dúvidas debatemos pessoalmente, principalmente em questões mais polêmicas. Não temos canais para compartilhar informação com outros setores. Essa é uma necessidade e uma luta de cinco anos.

continua

continuação

Critérios que determinam a escolha dos canais para compartilhar informação	Não é nem questão de critério. Usamos os que estão disponíveis.	Usamos os canais disponíveis conforme o sistema da Casa (Alesc), embora isso nunca foi muito discutido.	Não existe nenhum canal. Houve tentativas de fazer um informativo interno. Até nem é nossa função, mas tentamos contribuir em um comitê de endomarketing que foi criado, mas isso não avançou. Queriam jornal impresso, mas eu acho que deveria ser por meio eletrônico. Até acho que estamos muito atrasados nessa questão e a Informática tem dificuldade de implementar.
Setores ou públicos que mais solicitam informações à sua Diretoria/ Coordenadoria	Em função do nosso banco de dados, são os gabinetes dos deputados, diretoria legislativa, coordenadoria de eventos e a comunicação social, esta última pede mais etiquetas para envio do jornal AL Notícias. Também o público externo, pois temos quatro linhas telefônicas do canal Fale Conosco. O problema é que o banco de dados para as telefonistas está tudo no papel, porque o sistema on-line não está integrado.	O setor de folha de pagamento e RH em função de sistemas, mas hoje de um modo geral todos os setores dependem dos nossos serviços.	Internamente são os setores que fazem eventos e pedem a cobertura dos nossos veículos de comunicação, como os deputados, as comissões e a Escola do Legislativo. Além disso há a imprensa de todo o estado que solicita informações de projetos e fatos que acontecem aqui.
Setores ou públicos que mais enviam informações à sua Diretoria/ Coordenadoria	Internamente é a Diretoria Legislativa, em função das mudanças de dados dos deputados; e a Coordenadoria das comissões; em função das audiências públicas. Externamente são as prefeituras, câmaras de vereadores e órgãos do governo do Estado, que nos enviam	Não existe isso. É nós que damos informações para outros setores. Nós precisamos buscar informações fora disponibilizar aqui dentro as ferramentas.	É a Coordenadoria de Eventos sobre as atividades que estão acontecendo para a gente cobrir, mas normalmente a gente tem que ir atrás.

continua

continuação

	informações para atualizar nosso banco de dados.		
Recursos utilizados para tratar informações	Sistema de informação interno com 150 categorias de classificação de dados.	Temos um sistema que digitalizamos o ofício, ele é arquivado e circula aqui dentro do nosso setor com as informações dos encaminhamentos dados. Estamos trabalhando para implantá-lo na Casa. É um sistema de gerenciamento de projetos.	Como nosso trabalho é uma espécie de agência de notícias, não é um banco de dados, não temos algum especial. O que temos tentado é montar um centro de documentação jornalístico da TV, para a história da TVAL e da própria Alesc não se perder. Os arquivos dos jornais são arquivados no formato impresso e digitalizado.
Tratamento da informação conforme diferentes públicos	Mantemos um cronograma de atualização do banco de dados, com uma equipe para isso. Assim podemos atender a demanda conforme solicitada.	Hoje no setor temos esse sistema de gerenciamento de projetos que queremos implantar na Casa, onde inserimos informações e acompanhamos o andamento da demanda.	Temos foco em qual público queremos atingir. A forma de tratar a informação em cada veículo de comunicação é pensada conforme esse público. Mas ainda temos dificuldade, como é o caso do site da Alesc que é gerenciado pela Informática, mas eu acho que deve ser gerenciado pela Comunicação para evitar a publicação de informações equivocadas. No entanto, precisa ressaltar que o nosso foco é o público externo.
Recursos utilizados para armazenar informações	Temos um sistema eletrônico/digital para armazenar isso, mas que ainda não está integrado em rede que permita às telefonistas acessá-lo. Precisamos avançar do impresso para o eletrônico e compartilhar esse	Esse sistema de gerenciamento de projetos, onde inserimos informações e acompanhamos o andamento da demanda.	Se existe, são recursos individuais. Eu tenho meu próprio arquivo, onde encontro dados importantes para o meu trabalho com informações da Casa para responder aos veículos de comunicação.

continua

continuação

	banco de dados com os demais setores, para que cada um tenha autonomia para emitir convites e etiquetas, por exemplo. Hoje na Alesc falta distribuição da informação, e temos que usar a tecnologia à disposição para que cada setor use esses dados conforme suas necessidades. Seria um sistema de informações institucionais.		
Produtos de informação produzidos internamente	Banco de dados (listas em formatos impressos, guia telefônico, geração de etiquetas) e prestação de serviços a partir do banco de dados (atendimento ao público).	Softwares (sistemas de informação) e serviços (manutenção, serviço de rede)	São produtos noticiosos para nossos veículos de comunicação institucionais: site da Alesc (notícias e fotos), Jornal AL Notícias (tablóide 8 páginas semanal), TVAL (inclui três telejornais diários ao vivo, entrevistas e documentários, e a Rádio Alesc Digital (também funcionada como agência de notícias que disponibiliza reportagens/entrevistas para as emissoras de rádio do Estado. Também produzimos matérias jornalísticas para veículos de imprensa externos.
Dificuldades no acesso às informações internas	Sim, principalmente sobre as atividades da Casa. Muitas vezes as pessoas de fora da Alesc sabem antes de nós. Por isso procuro sempre monitorar o noticiário da imprensa. É tanta informação às vezes ela é divulgada antes fora do que dentro da Alesc. Tem casos que o próprio setor não sabe alguma	Não temos dificuldade porque como desenvolvemos ferramentas e prestamos serviços para todos os setores, são eles que tem que nos alimentar com informações. É de interesse deles passar informações para	A dificuldade está mais no acesso às informações administrativas, sobretudo porque ainda é muito forte a cultura de reter a informação aqui. Muitas vezes temos que recorrer à Presidência da Alesc, porque há resistências à transparência das informações, e isso é

continua

continuação

	informação sua interna, ou a pessoa com quem falei não sabia etc. Então se a gente não monitorar, a informação escapa.	que a ferramenta atenda suas necessidades.	difícil de romper. É uma luta. Considero que o que temos no site da Alesc, por exemplo, é muito pouco. Essa resistência é tanto da parte de alguns deputados quanto de alguns servidores, sobretudo no que diz respeito a números. Também há dificuldades com as comissões, principalmente sobre agendas das reuniões, de desmarcar e não avisar.
Setores onde é mais difícil conseguir informações	De um modo geral não temos muita dificuldade nos setores porque todos sabem que a coleta de informações faz parte da nossa atividade diária. O que há às vezes é demora no envio da informação. Temos uma dificuldade maior de interação com as comissões, que marcam e desmarca reuniões em cima da hora e não avisam.	Não temos esse tipo de dificuldade.	Diretoria financeira, setores administrativos e comissões.
Tipo de informação mais difícil de obter internamente	Às vezes alguma informação mais particular de deputados ou gabinetes. O fato é que tem que buscar. Eu pessoalmente tenho mais facilidade pelo tempo de Casa que tenho.	Não temos esse tipo de dificuldade.	Financeiras e administrativas.
Procedimento adotado quando uma informação não é encontrada	Às vezes há dificuldade de encontrar informação ao pesquisar biografias ou histórias, principalmente quando são arquivos impressos. Então vamos buscar outras fontes.	Não tem dificuldade, mas se surgir recorremos à Diretoria geral ou à Presidência.	Os funcionários vêm até mim para solucionar. Conforme a informação, só apelando para a presidência para liberar ou não a informação.

continua

continuação

Necessidades de informação dos diferentes públicos são consideradas?	Sim	É importante, porque as ferramentas têm de estar de acordo com as necessidades de cada setor. Algumas coisas podemos padronizar, mas alguns sistemas tem de ser exclusivos.	Sim, neste caso com relação ao público ou região do veículo de comunicação a que essa informação se destina. Isso porque a Comunicação Social não foi estruturada para cuidar da comunicação interna, embora isso não seja muito compreendido aqui.
Mecanismos disponíveis para identificar as necessidades de informação dos públicos	Já fizemos pesquisa de opinião em gabinetes parlamentares e no balcão de atendimento.	Através de entrevista ou reunião <i>in loco</i> . Vai o analista, o programador e o gerente de desenvolvimento para entender a necessidade e desenvolver a ferramenta.	Não temos esse foco interno, embora tenha esse vácuo e eu defendo que tenha um setor próprio para cuidar disso. Uma coisa que sempre utilizamos é a pesquisa de opinião pública para verificar a opinião da população sobre os deputados e a Alesc. Geralmente fizemos duas por ano, no início e no final.
Avaliação sobre as ferramentas tecnológicas disponíveis na Alesc para o acesso às informações internas	Ferramentas até temos. O que sinto é que as pessoas demoram para acessar e-mails e têm dificuldade de acessar a Intranet. Também há demora na construção de sistemas e às vezes eles são feitos numa linguagem que os próprios usuários tem dificuldade de compreender. Nós, por exemplo, às vezes temos dificuldade de pesquisar algumas coisas, então estamos sempre em reunião com a informática, porque os técnicos têm o conhecimento deles, mas muitas vezes não tem a visão do usuário, e isso acaba comprometendo o uso	Quando assumi, notei que a comunicação entre os setores internos é lastimável. Percebi a falta de uma ferramenta fácil para que a informação circular de maneira mais fluente. Por isso vamos implantar um sistema de gerenciamento de documentos nos setores da Casa. Mas tivemos que investir em infraestrutura de rede e equipamentos. Os projetos agora estão sendo executados para	Acho muito ruim, ultrapassado. O site da Alesc, por exemplo, mudaram no ano passado e algumas coisas conseguiram piorar. Essa questão da busca de informação no site é bem complicada, e a postagem de fotos não tem resolução adequada para download. Tudo é muito difícil. A Intranet também é pouco funcional, e vejo que é pouco utilizada internamente. Acho que falta visão sobre essa questão interna. Houve uma reforma administrativa, mas não há clareza sobre as funções das

continua

continuação

	do sistema. Acho que essa adequação do sistema e a linguagem é a principal necessidade.	poder melhorar a comunicação interna, incluindo a telefonia. Rede de e-mails não temos, até acho que seria inviável porque poderia alimentar fofocas e boatos com informações jogadas na rede.	diretorias e coordenadorias. Não há essa preocupação de unificar a comunicação interna, e isso enfraquece a instituição porque não há unidade. Acho que a cultura da Casa não ajuda. E tem muito isso do “eu é que sei”, principalmente por alguns setores que se acham auto-suficientes e não levam muito em consideração as necessidades de cada público. Neste sentido, acho que a Comunicação, tendo em vista que somos nós que cuidamos da informação institucional, não tem a atenção que merece, sobretudo no que se refere ao site que poderíamos disponibilizar muita informação ali. É um atraso. Permanentemente temos que fazer relações públicas para explicar a importância de cada setor em disponibilizar informações internas para a Comunicação Social. A Coordenadoria de informação contribui muito com nosso trabalho, dispondo dados e informações, seja elas atuais ou históricas.
Avaliação sobre as ferramentas tecnológicas disponíveis para	Nós usamos mais o Site, Intranet, e-mail e telefone. O que precisamos é mais área física. Na área tecnológica as	Apostamos na Intranet para fazer isso, mas precisamos melhorar. Hoje como está, a	Não há ferramentas. Eu uso meu e-mail pessoal, porque o próprio e-mail da Alesc é muito limitado. E a comunicação é mais

continua

continuação

compartilhar informação aos demais setores	necessidades que colocamos foram atendidas. O que falta é ajuste dos sistemas.	Intranet é insuficiente.	dentro do meu próprio setor, passando orientações aos coordenadores. Acho isso um absurdo, pois poderíamos estar em outro patamar. Tudo é difícil, inclusive para ter acesso a equipamentos e softwares, além de espaço físico.
Necessidades de implantar novos recursos para melhorar o fluxo informacional interno	Estamos com alguns projetos para espalhar totens eletrônicos na Casa para o público que circula internamente poder acessar informações nos corredores sobre agendas, atividades, sessões e reuniões das comissões. O conteúdo ficaria sob nossa responsabilidade. Hoje atendemos mais as demandas de informações internas, embora nosso forte é o banco de dados.	A TI está sempre em constante desenvolvimento. Hoje temos uma solução que daqui a seis meses já está ultrapassada. É um mercado em expansão. A Alesc, se quiser ter informação rápida, tem que investir de forma constante, não pode estagnar. E hoje investimento em TI é caro. O grande gargalo é infra-estrutura em rede, hardware e software, porque é muito caro. A questão é avançar para que cada setor tenha sua autonomia, por isso não vejo necessidade de uma área para trabalhar apenas a informação internamente, pois centralizaria informação.	Sim. Na TV precisa vários equipamentos, e já iniciamos esse processo porque nossos equipamentos estão defasados, inclusive estamos com alguns locados. Também precisamos trocar notebooks. Fico indignada porque temos tecnologia disponível no mundo, e a Alesc não está inserida nesse mundo. Com relação ao fluxo de informação interno, acho que temos que ter um sistema de informação interno que permita a todos setores se comunicarem. Não me parece nenhuma coisa de outro planeta. No entanto, bloqueiam até nosso acesso às redes sociais, como Orkut e Youtube. Então se tiver alguma coisa pra fazer em relação a redes sociais, tenho que fazer em casa. Isso é inadmissível.
Comentário complementar sobre as questões	Já demos um grande salto de comunicação, banco de dados e informações. Hoje direcionamos atendimento aos públicos interno e	Essa conversa me fez perceber que desenvolvemos a Intranet somente em um sentido, ou seja, das	Mais do que infra-estrutura, falta essa visão de instituição, de uma coisa única, para saber que cada um é uma peça dessa engrenagem e que

continua

continuação

	externo, principalmente prestando informações a partir do nosso banco de dados que traz lista até de advogados no estado e busca por apelido dos servidores da Casa. Também orientamos o público externo sobre onde buscar direitos. Mas temos que avançar na distribuição da informação e usar a tecnologia a nosso favor.	coordenadorias para fora. Não há uma interação, então precisamos desenvolver esse outro sentido para que seja uma ferramenta de mão-dupla.	cada setor tem suas atribuições. Só assim vamos fortalecer essa imagem do todo. A falta dessa consciência dificulta a unidade institucional, quando poderia estar contribuindo com a eficiência e transparência do Poder Legislativo. É algo realista e viável.
--	---	--	---

ANEXO A

**Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com
Seres Humanos da UFSC**

Certificado

http://www.cep.ufsc.br/projeto_cep/certificado/cert.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão
Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos

CERTIFICADO N° 672

O Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos (CEPSH) da Pró-Reitoria de Pesquisa e Extensão da Universidade Federal de Santa Catarina, instituído pela PORTARIA N.º 0584/GR.99 de 04 de novembro de 1999, com base nas normas para a constituição e funcionamento do CEPSH, considerando o contido no Regimento Interno do CEPSH, **CERTIFICA** que os procedimentos que envolvem seres humanos no projeto de pesquisa abaixo especificado estão de acordo com os princípios éticos estabelecidos pela Comissão Nacional de Ética em Pesquisa – CONEP.

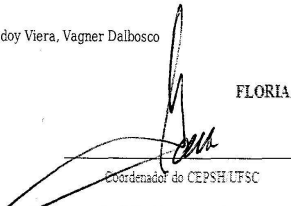
APROVADO

PROCESSO: 672 FR: 324634

TÍTULO: MEDIAÇÃO TECNOLÓGICA DA INFORMAÇÃO NO PARLAMENTO: Estudo de caso da Assembleia Legislativa de Santa Catarina

AUTOR: Angel Freddy Godoy Viera, Vagner Dalbosco

FLORIANÓPOLIS, 26 de Abril de 2010.


Coordenador do CEPSH/UFSC

Prof. Washington Portela de Souza
Coordenador do CEP/PPS/UFSC

ANEXO B

Declaração de Aceite da Assembléia Legislativa de
Santa Catarina**ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA**
DO ESTADO DE SANTA CATARINA**DECLARAÇÃO**

Declaro para os devidos fins e efeitos legais que, objetivando atender às exigências para a obtenção de parecer do Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos, e como representante legal da Instituição, tomei conhecimento do projeto de pesquisa **Mediação tecnológica da informação no Parlamento: estudo de caso da Assembléia Legislativa de Santa Catarina**, e cumprirei os termos da Resolução CNS 196/96 e suas complementares, e como esta instituição tem condição para o desenvolvimento deste projeto, autorizo a sua execução nos termos propostos.

Florianópolis, 08 de fevereiro de 2010.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nazarildo Tancredo Knabben', written over a horizontal line.

NAZARILDO TANCREDO KNABBEN – Diretor Geral

Nazarildo Tancredo Knabben
Diretor-Geral